**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN MEREK KABUPATEN KARO PROVINSI SUMATERA UTARA**

oleh

DEVI ELPINA BR LUMBAN GAOL

NPP. 26.0040

Prograrn Studi Politik Pernerintahan

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

devielpina22@grnail.corn

**ABSTRAK**

KTP Elektronik rnerupakan prograrn nasional dalarn bidang administrasi kependudukan yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalarn Negeri Republik Indonesia pada tahun 2011. Prograrn ini bertujuan untuk rnenanggulangi perrnasalahan dalarn bidang adrninistrasi kependudukan. Sebagai prograrn baru, KTP Elektronik rnernbutuhkan pelayanan yang rnaksirnal kepada rnasyarakat agar dapat rnencapi target yang telah ditetapkan. Narnun dalarn pelaksanaannya di Kecarnatan Merek belurn rnaksirnal karena rnasih banyak rnasyarakat yang belurn rnerniliki KTP elektronik. Oleh sebab itu, penulis rnernilih judul **“Implementasi Kebijakan pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Merek Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara”.** Penelitian ini dilakukan di Kecarnatan Merek Kabupaten Karo Provinsi Surnatera Utara.

Penelitian dilaksanakan dengan rnenggunakan rnetode deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikurnpulkan rnelalui teknik wawancara, dokurnentasi dan observasi. Wawancara dilakukan rnelalui beberapa individu atau golongan yang terkait yaitu rneliputi Carnat dan Sekcarn Merek, serta staf Kecarnatan Merek dan petugas operator pelayanan KTP elektronik, dan beberapa rnasyarakat di Kecarnatan Merek.

Berdasarkan keadaan rnenunjukkan bahwa penerapan perekarnan data KTP elektronik di Kecarnatan Merek berjalan dengan baik. Narnun pencapaian target tersebut belurn dapat dikatakan berhasil sepenuhnya dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pernerintah tentang pentingnya KTP elektronik dan alat perekarnan yang rusak serta perekarnan harus dilakukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil yang berada di Kabupaten.

Penelitian ini diharapkan dapat diserahkan kepada Kecarnatan Merek sebagai bahan evaluasi pernerintah agar dapat digunakan sebagai rnotivasi untuk rneningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap rnasyarakat. Dalarn laporan akhir ini pernulis rnernberikan saran , diantaranya kepada perangkat Kecarnatan Merek agar rnelaporkan dan rnernperbaiki alat perekarnan yang rusak agar rnasyarakat dapat rnelaksanakan perekarnan data dalarn penerapan KTP elektronik dengan baik.

**Kata Kunci : Implernentasi, Pelayanan Publik , e-KTP**

***ABSTRACT***

*Electronic ID CARD is a national prograrn in the field of the adrninistration of the settlernent issued by the Interior RNinistry of the Republic of Indonesia in 2011. The prograrn airns to tackle problerns in the field of the adrninistration of the settlernent. As a new prograrn, the electronic ID CARD need rnaxirnurn service to the cornrnunity in order to be passed, a target that has been set. But in its irnplernentation in the Merek subdistrict hasn't been fullest because there are still rnany cornrnunities that do not have an electronic ID CARD. Therefore, the author chose the title "****Irnplementation of the Policy Ministry of the electronic ID CARD services in Merek Subdistrict, Karo Regency of North Sumatera Province"****. This research was conducted in Merek Subdistrict of Karo Regency of North Surnatra.*

*The research was carried out using descriptive rnethod with inductive approach. Data collected through interviews, observation and docurnentation. The interview was conducted through sorne individual or group related, subdistrict Head and Secretary the Head of Merek Subdistrict and as well as staff officer electronic ID CARD service operators, and sorne cornrnunities in the Merek subdistrict*

*.*

*Based on the circurnstances show that the application of the electronic ID CARD data recording in Merek subdistrict goes well. However, the achievernent of these targets can be said to be fully successful due to the lack of socialization which is given by the Governrnent about the irnportance of the electronic ID CARD and recording tools are broken and the recording should be done in the service of Civil Records residence and residing in the County.*

*This research is expected to be handed over to the Merek subdistrict as rnaterial evaluation of the Governrnent so that it can be used as a rnotivation to irnprove quality and service to the cornrnunity. In this final report, including pernulis give advice to Sub district in order to report on and repair the darnaged recording tool so that the public can carry out the recording of data in the application of the electronic ID CARD to good use.*

***Keyword : Irnplementation, Public Service, electronic ID CARD***

**PENDAHULUAN**

**a.Latar Belakang**

Diterapkannya sistern otonorni daerah sesuai dengan Undang-Undang Nornor 23 Tahun 2014 tentang Pernerintah Daerah sebagai pengganti dari Undang-Undang Nornor 32 Tahun 2004 sangat berdarnpak bagi penyelenggaraan pernerintahan daerah. Darnpak ini disebabkan karena tuntutan penyelenggaraan pernerintahan daerah yang harus rnenyesuaikan dengan keadaan daerahnya rnasing-rnasing. Dalarn Undang-Undang ini diterapkan konsep otonorni daerah bahwasanya setiap daerah dapat rnengernbangkan daerahnya dan dapat rnelakukan inovasi sesuai dengan kebutuhan daerah itu sendiri.

Carnat sebagai perpanjangan tangan bupati rnerniliki tugas pokok terutarna dalarn rnelakukan pelayanan kepada rnasyarakat. Carnat dituntut harus bisa rnernbawa kecarnatan yang dipirnpinnya ke arah yang lebih baik terutarna dalarn aspek pelayanan publik. Dalarn hal ini penulis rnernfokuskan kepada pelayanan publik KTP elektronik. Prograrn KTP elektronik berrnula dari sistern pernbuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang tidak efektif, yakni rnernungkinkan penduduk rnerniliki lebih dari satu KTP (KTP ganda). Hal ini bisa terjadi karena belurn adanya basis data terpadu yang rnenghirnpun data penduduk dari seluruh Indonesia.

Pelayanan pengurusan KTP elektronik di Kecarnatan Merek, Kabupaten Karo, terjadi beberapa rnasalah. Ada sekitar 70% penduduk Kecarnatan Merek, Kabupaten Karo yang berprofesi sebagai petani. Penduduk yang berprofesi sebagai petani tersebut kesulitan dalarn rnelakukan perekarnan KTP elektronik. Proses perekarnan KTP elektronik ini seringkali rnengharnbat aktifitas Mereka sebagai petani, dirnana lokasi pernbuatan KTP elektronik tersebut jauh dari rnasyarakat dan terkesan larnban dalarn pelaksanaanya, sehingga rnenyita banyak waktu Mereka yang tadinya dapat Mereka gunakan untuk bekerja di ladang.

Saat ini yang terjadi di kecarnatan Merek yaitu kurangnya sarana dan fasilitas di kecarnatan dalarn perekarnan KTP elektronik. Alat perekarnan yang biasanya digunakan untuk Merekarn rnengalarni kerusakan dan tidak dapat digunakan lagi, sehingga rnasyarakat harus pergi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo yang jaraknya jauh dari kecarnatan Merek untuk rnelakukan perekarnan. Akibatnya, banyak rnasyarakat kecarnatan Merek yang terharnbat dalarn perekarnan KTP elektronik sehingga belurn rnerniliki KTP elektronik.

Berdasarkan dokurnen kependudukan kecarnatan Merek, dari total 13.993 jurnlah penduduk kecarnatan Merek yang sudah wajib rnerniliki KTP, rnasyarakat yang sudah rnerniliki KTP elektronik baru tercatat berjurnlah 8.560 orang. Artinya, terdapat 5.433 orang atau 38,83% yang belurn rnerniliki KTP elektronik. Berdasarkan data tersebut, bisa dikatakan bahwa pernbuatan KTP elektronik di kecarnatan Merek belurn rnaksirnal.

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan di atas, rnaka penulis tertarik rnelakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN MEREK KABUPATEN KARO PROVINSI SUMATERA UTARA”**

**b. Konteks Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas rnaka konteks penelitian ini adalah terkait dengan irnplernentasi kebijakan pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek dilihat dari 4 perspektif, yaitu Kornunikasi, Surnberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

**c. Hasil Kajian Pustaka**

1. **Implementasi Kebijakan**

Dalarn usulan penelitian ini, penulis rnenggunakan teori Irnplernentasi Menurut Edward III sebagai pisau analisis. Menurut pendapat Edwards III dalarn Winarno (2012:177) rnengungkapkan bahwa:

Irnplernentasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pernbentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi rnasyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat rnengurangi rnasalah yang rnerupakan sasaran dari kebijakan tersebut ,rnaka kebijakan itu rnungkin akan rnengalarni kegagalan sekalipun kebijakan itu diirnplernentasikan dengan sangat baik.

Edwards III rnengernukakan bahwa tanpa adanya Irnplernentasi yang efektif rnaka suatu keputusan pernbuat kebijakan tidak akan berhasil untuk dilakukan. Oleh karena itu, Edward rnenyarankan untuk rnernberikan perhatian terhadap ernpat isu utarna yaitu kornunikasi, surnber daya, disposisi sikap, dan strukrur birokrasi yang berpengaruh antara satu dengan yang lainnya.

**Garnbar 2.1 RNodel Irnplernentasi Kebijakan Edwards III**

Kornunikasi

Surnberdaya

Irnplernentasi

Disposisi

Struktur Birokrasi

Surnber : Edward III dalarn Syafri dan Setyoko (2010:35)

1. **Pelayanan Publik**

Menurut AG. Subarsono dalarn Agus Dwiyanto ( 2005:141)

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk rnernenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dirnaksud adalah warga negara yang rnernbutuhkan pelayanan publik , seperti pernbuatan akta kelahiran, pernbuatan Kartu tanda Penduduk (KTP), akta nikah, akta kernatian, sertifikat tanah,izin usaha, izi rnendirikan bangunan,izin gangguan,izin rnengarnbil air tanah dan sebagainya.

**d. Tujuan Penelitian**

Ada pun tujuan penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk rnengetahui bagairnana irnplernentasi kebijakan pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek
2. Untuk rnengetahui upaya yang dilakukan agar pelayanan KTP elektronik sesuai dengan harapan rnasyarakat

**`METODE PENELITIAN**

1. Rancangan Penelitian

Metode deskriktif dalarn kegiatan riset dan rnagang ini rnenggunakan pendekatan induktif. Menurut Nazir (2014:146) ”Pendekatan induktif adalah cara berpikir untuk rnernberikan alasan yang dirnulai dengan pertanyaan-pertanyaan yang spesifik untuk rnenyusun suatu argurnentasi bersifat urnurn. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat ditarik sebuah kesirnpulan bahwa dalarn hal ini penulis akan rnenggunakan penelitian kualitatif Metode deskriptif dirnana penelitian ini akan deskripsikan atau rnenggarnbarkan rnengenai perrnasalahan yang akan diteliti dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus atau fakta.

1. Surnber Data

Berdasarkan surnber datanya, rnaka teknik pengurnpulan data dapat rnenggunakan surnber data yaitu prirner dan sekunder.

1. Data Prirner

Silalahi (2012:289) rnenyatakan bahwa :

Surnber data prirner adalah suatu objek atau dokurnen original, rnaterial dari perilaku yang disebut *“ firts hand inforrnation “*. Data yang dikurnpulkan dari situasi Aktual ketika peristiwa terjadi dinarnakan data prirner. Individu kelornpok fokus dan dan satu kelornpok responden secara khusus sering dijadikan peneliti sebagai sebagai surnber data prirner.

1. Data Sekunder

Silalahi (2012:291) rnenyatakan bahwa :

Data sekunder adalah data yang dikurnpulkan dari tangan kedua atau dari surnber-surnber lain yang telah tersedia sebelurn penelitian dilakukan. Data yang dikurnpulkan rnelalui surnber-surnber lain yang tersedia dinarnakan data sekunder. Data sekunder rneliputi kornentar, interpretasi, atau pernbahasan tentang rnateri original.

1. Teknik Pengurnpulan Data

Berdasarkan pelaksanaan penelitian kualitatif yang berfungsi untuk rnenjelaskan secara rinci setiap kondisi atau kasus yang sedang diteliti, rnaka pengurnpulan data dapat dilakukan dengan beberapa katagori, diantaranya:

1. Wawancara

Menurut Sirnangunsong (2017:215) Wawancara adalah proses kornunikasi atau interaksi untuk rnengurnpulkan inforrnasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan inforrnan atau subjek penelitian.

1. Dokurnen

Menurut Sirnangunsong (2017:222-223) Selain rnelalui wawancara dan observasi, inforrnasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersirnpan dalarn bentuk surat, catatan harian, arsip foro, hasil rapat, cenderarnata, jurnal kegiatan dan sebagainya

1. Analisis Data

Penulis dalarn rnenganalisis data rnenggunakan analisis lapangan dengan rnodel Miles dan Huberrnan ( 2007:173-174)

a. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jurnlahnya cukup banyak, untuk iturnaka perlu dicatat secara teliti dan perinci. Seperti yang telah dikernukakan, sernakin larna peneliti ke lapangan, rnaka jurnlah data akan sernakin banyak , kornpleks dan rurnit.

b. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, rnaka langkah selanjutnya adalah rnendisplaykan data. Kalau dalarn penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalarn bentuk table, grafik, phie chard, pictograrn, phie chard, pictograrn dan sejenisnya.

c. *Conclusion Drawing/Verivivation* (kesirnpulan/verifikasi)

Kesirnpulan awal yang dikernukakan rnasih bersifat sernentara, dan akan berubah bila diternukan bukti-bukti yang kuat yang rnendukung pada tahap pengurnpulan data berikutnya.

**Hasi dan Pernbahasan**

Analisis yang dilakukan penulis sesuai dengan kegiatan penelitian di Kecarnatan Merek pada tanggal 13 Desernber 2018 sarnpai dengan 24 Januari 2019 lalu dapat rnenganalisis sesuai dengan landasan teoritis yang ada sebelurnnya rnernakai landasan teori Edward III sebagai landasan dalarn irnplernentasi kebijakan, dirnana Menurut teori Edward III dipengaruhi ernpat variabel, yaitu Kornunikasi, Surnber Daya, Disposisi/Kecendrungan, dan Struktur Birokrasi.

Kornunikasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan harus jelas, agar tujuan dari suatu kebijakan akan telaksana dengan efektif. Ketidakjelasan pesan kornunikasi akan rnendorong terjadinya interpretasi yang salah, bahkan rnungkin bertentangan dengan rnakna awal pesan. Ada enarn faktor yang rnendorong terjadinya ketidakjelasan kornunikasi, diantaranya adalah kornpleksitas kebijakan publik, keinginan untuk tidak rnenggangu kelornpok rnasyarakat, kurangnya konsensus rnengenai tujuan – tujuan kebijakan, rnasalah – rnasalah dalarn rnernulai suatu kebijakan baru, rnenghindar pertanggung jawaban kebijakan, dan sifat pernbentukan kebijakan pengadilan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, ternyata sosialisasi Pelayanan KTP elektronik yang dilakukan oleh pegawai Kecarnatan Merek rnelalui kepala desa dinilai belurn berhasil karena rnasih ada rnasyarakat yang belurn rnengerti tentang pentingnya rnerniliki KTP elektronik yang dirnana pelayanan KTP elektronik ini rnerupakan suatu prograrn dari pernerintah pusat dalarn rnenertibkan adrninistrasi kependudukan.

Irnplernentasi kebijakan pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek ini sudah rnerniliki petunjuk teknis, narnun dalarn pelaksanaannya belurn optirnal karena rnasyarakat harus rnenunggu larna untuk bisa rnendapatkan KTP elektronik tersebut dikarenakan blanko yang terbatas dari pihak Kernentrian Dalarn Negeri. KTP terdahulu sernentara dapat dipergunakan dikarenakan blanko tidak rnernadai dan terbatas.

Pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek secara konsistensi belurn rnaksirnal dan tidak sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 dirnana pasal 1 disebutkan bahwa dalarn pengurusan KTP elektronik Kecarnatan rnerupakan Instansi pelaksana. Sernentara dalarn kenyataannya di Kecarnatan Merek, peran carnat rnenjadi kurang sebagai Instansi Pelaksana pelayanan KTP elektronik.

Surnber daya juga rnerupakan faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan irnplernentasi, surnber daya yang dirnaksud adalah surnber daya rnanusia (sdrn) dan surnber daya finansial, surnber daya rnanusia baik secara kuantitatif dan kualitatif yang selanjutnya disebut irnplernentor harus dipersiapkan secara rnatang karena sdrn rnerupakan faktor penentu dalarn irnplernentasi, hal tersebut dirnaksudkan yaitu Pernerintah Daerah dan tirn Pelaksana dari Pelayanan KTP elektronik harus rnernpunyai keterarnpilan dalarn rnelakukan tugasnya.

Surnber daya yang akan rnendukung irnplernentasi kebijakan yang efektif disini rnenyangkut (a) staf yang rnernadai dengan berbagai keahliannya, (b) wewenang, (c) inforrnasi, (d) fasilitas yang diperlukan.

Alat perekarnan yang rusak di Kecarnatan Merek yang rnenjadi pengharnbat sehingga fungsi dari Kecarnatan Merek dalarn pelayanan KTP elektronik rnenjadi terkendala dan pada kenyataan di lapangan rnasyarakat sernentara harus ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dapat Merekarn data kependudukan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat dinilai bahwa surnber daya yang dirniliki pernerintah Kecarnatan Merek belurn rnencukupi baik dari jurnlah pegawai rnaupun fasilitas dan secara kualitas belurn rnernpunyai kernarnpuan yang baik dalarn rnelaksanakan pelayanan KTP elektronik.

Dari hasil wawancara dengan inforrnan, dapat disirnpulkan bahwa Pernerintah Kecarnatan Merek tidak secara langsung rnensosialisasikan pengurusan KTP elektronik kepada rnasyarakat, rnelainkan rnelalui pernerintah di tingkat desa. Adanya perubahan dalarn pengurusan atau inforrnasi rnengenai KTP elektronik telah diberikan Pernerintah Kecarnatan Merek kepada Pernerintah di tingkat desa untuk disarnpaikan kepada rnasyarakat.

Fasilitas rnerupakan suatu hal yang penting dalarn rnelakukan pelayanan KTP elektronik. Fasilitas yang dirnaksud rnenyangkut ketersediaan sarana fisik, rnisalnya ketersediaan ruang belajar (kelas), ruang guru/dosen, ruang adrninistrasi untuk penyelenggaraan pernerintahan.Surnberdaya sarana dan prasarana ternpat pelayanan KTP elektronik yang disiapkan oleh Pernerintah Kecarnatan Merek rneliputi :

1. Ruang yang terdiri dari ruang pelayanan dan ruang server serta ruang untuk rnelakukan pernilihan dan rnenyirnpan KTP elektronik sebelurn dibagikan kepada penduduk
2. Ruang tunggu, dapat rnenggunakan ruang tunggu yang tersedia seperti aula, pendopo atau rnernasang tenda, yang dilengkapi dengan ternpat duduk dan toilet
3. Peralatan kantor seperti rneja pelayanan, rneja kornputer dan kursi yang ditata sedernikian rupa sehingga petugas operator dan penduduk nyarnan.
4. Catur daya listrik untuk perangkat KTP elektronik rninirnal 3500 watt dan tarnbahan catur daya sebesar 350 watt setiap penarnbahan 1 (satu) set perangkat
5. Genset dan operasionalnya untuk ternpat pelayanan KTP elektronik yang tidak tersedia daya listrik atau aliran listrik sering padarn.
6. Kain latar pengarnbilan pas photo warna rnerah dan warna biru
7. Nornor antrian dibuat sejurnlah rninirnal rencana pelayanan KTP elektronik perhari.

*Disposisi* rnerupakan hal yang berkaitan dengan sikap perilaku irnplernentator atau pelaksana kebijakan/prograrn itu sendiriyang berkaitan dengan kornitrnen, kejujuran dan tingkat pernaharnan terhadap tujuan kebijakan. Jika irnplernentator sudah berperilaku baik rnaka kepercayaan dari kelornpok sasaran kebijakan akan tercipta sehingga rnasyarakat dapat rnengerti apa yang rnenjadi rnaksud dan tujuan dari irnplernentator. Dalarn hal ini di Kecarnatan Merek irnplernentator kebijakan Pelayananan KTP elektronik adalah Carnat Merek. Oleh karena itu, diharapkan carnat selaku pihak yang bertanggungjawab sebagai pelaksana pelayanan ini, untuk tanggap dalarn rnenjalankan tugasnya.

Sikap pelaksana atau karakter pelaksana yang dirniliki oleh Kecarnatan Merek dalarn pelayanan KTP elektronik dibuktikan dengan kesungguhan pernerintah dalarn rnelayani rnasyarakat rnulai dari sosialisasi kepada rnasyarakat hingga dalarn rnelayani prrnbuatan KTP elektronik yang dinilai sudah cukup baik. Kornitrnen serta sikap yang dernokratis yang dirniliki oleh setiap pelaksana KTP elektronik akan rneningkatkan kesan baik di Kecarnatan Merek serta dapat rnenurnbuhkan rasa percaya serta kepedulian terhadap rnasyarakat.

Standard Operating Procedures (SOP) adalah prosedur – prosedur dan ukuran dasar kerja yang berasal dari dalarn (internal) organisasi.SOP ini berisi standar – standar baku dalarn rnelaksanakan suatu pekerjaan. Dernikian halnya dalarn pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek telah rnerniliki Standard Operating Procedures (SOP), narnun belurn lengkap karena belurn ada keterangan waktu yang dibutuhkan dalarn pelaksanaan SOP tersebut. Berikut ini tata cara pengurusan KTP secara urnurn di Kecarnatan Merek :

1. Masyarakat rnengarnbil nornor antrian dirnesin yang telah disediakan.
2. Masyarakat rnenunggu pernanggilan nornor antrian.
3. Menuju ke loket yang ditentukan, kernudian rnelakukan beberapa tahapan berikut ini :
4. Masyarakat datang ke ternpat pelayanan rnernbawa surat panggilan
5. Petugas rnelakukan verifikasi data penduduk dengan database
6. Foto (digital)
7. Tanda tangan (pada alat perekarn tanda tangan)
8. Perekarnan sidik jari (pada alat perekarn sidik jari) dan scan retina rnata
9. Petugas rnernbubuhkan tanda tangan dan sternpel pada surat panggilan sekaligus sebagai tanda bukti bahwa rnasyarakat telah rnelakukan perekarnan foto serta tanda tangan sidik jari.
10. Pernbuatan KTP selesai, rnasyarakat dipersilahkan pulang untuk rnenunggu hasil proses pencetakan selarna 2 (dua) rninggu setelah pernbuatan.

**Kesirnpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti rnengarnbil kesirnpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek berdasarkan teori yang digunakan oleh penulis yaitu teori irnplernentasi dari teori Edward III, dinilai belurn rnaksirnal dan belurn sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini terlihat dari belurn tercapainya target untuk pelayanan KTP elektronik bagi rnasyarakat yang wajib rnerniliki KTP elektronik. Hal ini disebabkan beberapa faktor, yaitu: (a) Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pernerintah tentang pentingnya KTP elektronik; (b) alat perekarnan data dan jaringan yang rusak dan surnberdaya pegawai yang belurn rnernadai (c) SOP yang sudah ada belurn lengkap karena belurn ada keterangan waktu yang dibutuhkan untuk perekarnan KTP elektronik.
2. Upaya yang dilakukan untuk rnernaksirnalkan pelaksanaan pelayanan KTP elektronik di Kecarnatan Merek, diantaranya adalah: (a) rnelakukan sosialisasi kepada rnasyarakat tentang pentingnya KTP elektronik; (b) rnelaporkan alat perekarnan data dan jaringan yang rusak agar segera dilakukan perbaikan dan rnelakukan pelatihan secara berkala bagi pegawai yang bertugas dalarn pelayanan KTP elektronik; (c) rnelakukan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

**Daftar Pustaka**

Miles, Mattew B dan Amichael Huberrnan. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Surnber tentang Metode-Metode Baru*. Terjernahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nazir, Moh.2011, *Metode Penelitian.* Bogor. Ghalia Indonesia.

Silalahi, Uber. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditarna

Sirnangunsong, Fernandes. 2017.*Metodologi Penelitian Pernerintahan*. Bandung : Alfabeta

Syafri, Wirrnan dan P. Israwan Setyoko. 2008. *Irnplernentasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Parnong Praja*. Surnedang : Alqa Prisrna

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.