

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN  
PELAKSANAAN PROGRAM PEREKAMAN E-KTP DI KABUPATEN ROKAN  
HULU**

**Doni Kesuma Putra**

**Email : kusumadonny95@yahoo.com**

**Dibimbing oleh Drs.Sofia Achnes,M.Si**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

*Abstract*

*Along with the development of information and communication technology is rapidly increasing this point is allowing the public to access any information they need in everyday life, as if there is no limit. with the integration of technology and information systems also have an impact on public institutions such as local government. as well as identification cards which initially Siak changed with e-ID card this is due to advances in technology and prevent people getting dual identity cards. E-ID card program launched by the Interior Ministry of the republic of Indonesia in February 2011 in which the implementation is divided into two stages. The first phase began in 2011 and ended on 30 April 2012 which covers 67 million people in 2348 dan197 districts districts / cities. While the second stage mencakup105 million inhabitants spread over 300 districts / city.And Rokan Hulu recording stage 2, where Rokan Hulu successfully e-ID card recording to be the fastest in the e-ID card recording in Riau Province.*

*The concept of the theory is that researchers use services, public policy and policy implementation. theory of George C. Edward III in Sujianto ie variables that affect the success of the implementation. while the research methodology is divided into: the location of the research is in population and civil registration offices Rokan Hulu, the type of research that is taking a qualitative approach with descriptive methods, informants, types and sources of data put on primary data and secondary data, and data collection techniques.*

*From the above research will obtain results which are: communication is the delivery of policy-making to policy as well as implementing consistent carrying out an adequate policy, information, and infrastructure, to support the operations of implementation of the policy. attitude/positive attitude that earned from implementing a policy against a decision/policy are committed and consistent is carrying out policies and not doing deskriminatif to the community. bureaucratic structure i.e. a detaild staff structure and clear to enable the policies that have been creted.*

**Keywords: Implementation, Public policy. e-ID**

## PENDAHULUAN

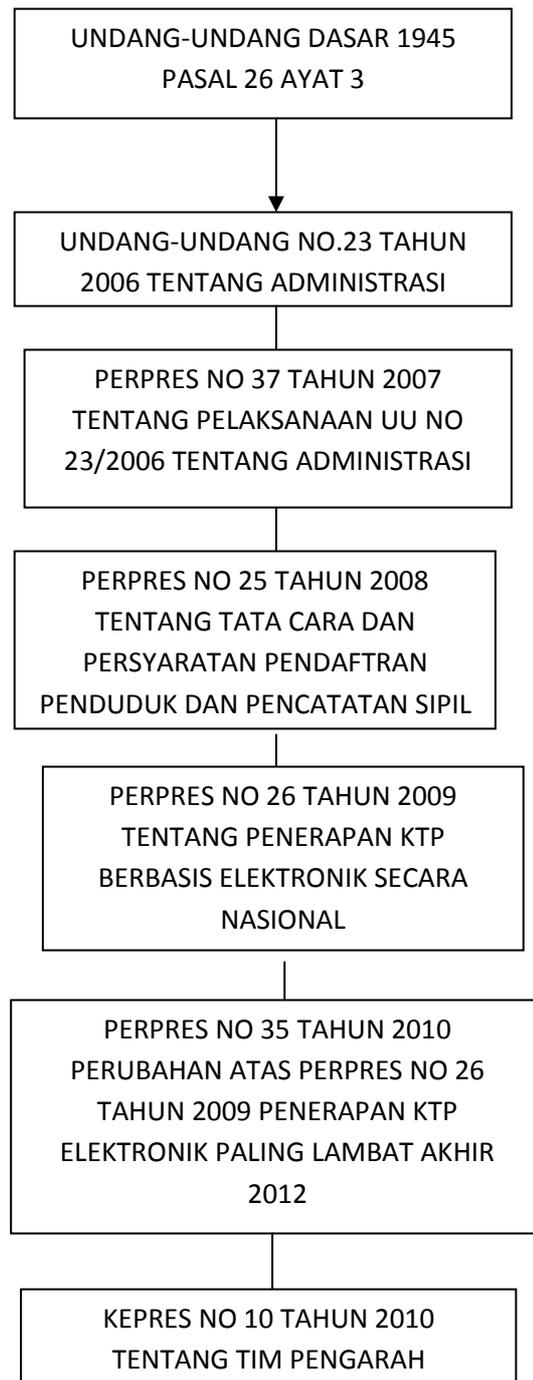
seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangat lah memungkinkan masyarakat mengakses informasi apa saja yang mereka butuh kan dalam kehidupan sehari-hari, seolah olah tidak ada batasan nya.dengan terintegrasiinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga public seperti pemerintah daerah. sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai dintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan sebagai contoh adanya penerapan elektronik- government (e-government) yang sudah mulai diterapkan diindonesia.

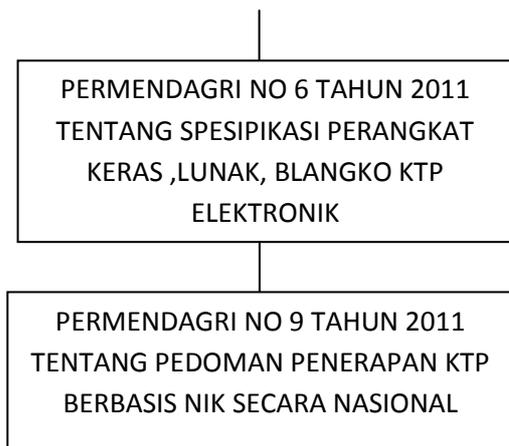
tidak disangkal lagi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi. dimana adanya teknologi juga meningkatkan pelayanan public yang ada didaerah-daerah sehingga pelayanan pun akan menjadi jauh lebih baik dan mudah dikontrol oleh pemerintah pusat, denngan kemajuan teknologi dan komunikasi pemerintah juga melakukan penerapan program kartu tanda penduduk elektronik atau disebut e-KTP.

untuk lebih memudahkan dalam penyimpanan data serta menghambat seseorang mempunyai KTP ganda serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. maka pemerintah menerapkan KTP berbasis elektronik atau disebut kartu tanda penduduk elektronik. e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. secara sederhana e-KTP berasal dari elektronik KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/pengendalian baik secara administrasi atau pun teknologi informasi dengan bernasis pada basis data kependudukan nasional.

program e-KTP diluncurkan oleh kementerian dalam negeri repolik Indonesia pada bulan february 2011 dimana pelaksanaannya dibagi dua tahap. tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 april 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota lainnya diindonesia

Ada pun dasar hukum penerapan KTP elektronik secara nasional adalah sebagai berikut:





Dalam surat pernyataan bersama Yang merujuk pada surat edaran menteri dalam negeri nomor 471.13/1565A/sj tanggal 29 april 2011, perihal penerbitan NIK tahun 2011 dan pemantapan persiapan penerapan KTP elektronik tahun 2012, yang dimana dalam surat pernyataan tersebut secara bersamaan menyatakan kesanggupan untuk menerbitkan NIK tahun 2011 dan pemantapan persiapan penerapan KTP elektronik tahun 2012 di kabupaten rokan hulu.

pemerintah kabupaten rokan hulu launching perekaman data program perekaman data pada tanggal 13 maret 2012 dimana rokan hulu termasuk melakukan perekaman tahap ke 2 dimana jumlah penduduk kabupaten rokan hulu sebanyak 517.577 dengan wajib KTP sebanyak 337.901 jiwa. tahap perekaman data memakan waktu antara 7-10 menit per orang , sehingga diperlukan waktu antara 41.544- 59.346 jam untuk menyelesaikan tahap 16 kecamatan .

jika dalam sehari 64 operator di 16 kecamatan atau 4 operator perkecamatan bisa bekerja apus 12 jam perhari, operator baru bisa menyelesaikan perekaman data terhadap wajib e-KTP dalam 216 hari atau 7 bulan 15 hari maka diperlukan waktu lembur hinga larut malam untuk mensukseskan perekaman e-KTP di kabupaten rokan hulu.

selain mencanakan waktu lembur bagi operator. disdukcapil juga memberikan

biaya insentif bagi operatonya. bukan hanya dari pemerintah daerah saja dukungan diberikan juga pada masyarakat rokan hulu ini terlihat banyaknya masyarakat yang datang ke kantor camat dan terbukti pada hari pertama dalam perekaman e-KTP sudah mencapai 1.567 warga atau 0.51 % dari target e-KTP 323.629 yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri .

pemerintah kabupaten rokan hulu juga memberikan surat edaran kepada seluruh perusahaan agar karyawannya melakukan perekaman e-KTP hal ini disampaikan melalui media massa maupun media cetak, dan juga diberbagai acara bupati ataupun wakil bupati di kabupaten rokan hulu.

tidak saja masyarakat, aparat pemerintah juga selalu diingatkan pada apel-apel gabungan pada hari senin dan kamis untuk melaksanakan perekaman sekaligus memberikan informasi kepada keluarga dan tetangganya secara berantai agar masyarakat tidak ketinggalan informasi. diharapkan informasi program perekaman e-KTP bisa menyebar hingga ke pelosok desa. ini terbukti bahwa perekaman e-ktp di rokan hulu bisa berhasil.

perekaman data di kabupaten rokan hulu harus lah melibatkan semua pihak dalam mensukseskan perekaman e-ktp di rokan hulu. pada tanggal 7 juli 2012 kabupaten rokan hulu berhasil merekam sebanyak 291.627 orang atau sekitar 90,08 % dari 323.629 jumlah penduduk.

dan rokan hulu menjadi kabupaten tercepat dalam melakukan perekaman e-ktp di propinsi riau. keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari kesungguhan disdukcapil dalam melaksanakan program perekaman e-KTP dipemerintahan kabupaten rokan hulu.

dengan fenomena diatas yang telah diamati penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program perekaman e-KTP di kabupaten rokan hulu dengan judul “ **faktor-faktor yang**

**mepengaruhi keberhasilan pelaksanaan program perekaman e-ktp dikabupaten rokan hulu “**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Program Perekaman e-KTP Dikabupaten Rokan Hulu
2. Faktor-faktor yang menghambat keberhasilan pelaksanaan program perekaman e-KTP Dikabupaten Rokan Hulu.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program perekaman e-KTP Dikabupaten Rokan Hulu
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program perekaman e-KTP Dikabupaten Rokan Hulu.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Teoritis
  1. Hasil penelitian ini di harapkan bisa berguna untuk penerapan ilmu administrasi negara, khususnya di bidang administrasi pembangunan yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program e-KTP dikabupaten rokan hulu.

2. Sebagai bahan informasi bagi peneliti dan pihak lain yang ingin melanjutkan atau meneliti dengan permasalahan yang sama.

### **b. Praktis**

Sebagai informasi bagi pembaca dan peneliti lain tentang factor-faktor keberhasilan dan yang menghambat dalam melaksanakan program perekaman e-ktp dikabupaten rokan hulu.

## **KONSEP TEORITIS**

**Soetopo** dalam **Napitupulu (2007:167)** mendefinidikan pelayanan sebagai suatu untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan adalah serangkaian atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkomsumsi jasa tersebut.

Menurut **Nina Rahmayanti (2010:17-18)** pengertian layanan prima dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampoi pelanggan.
- b. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (qualitynice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat ini juga.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat.
- d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan

kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu ada faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut **Moenir (2008 : 88)** terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran, disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan dan perbuatan. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu, merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya,. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.

4. Faktor kemampuan atau keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

5. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Kelima faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan perbedaan tetapi saling berpengaruh atau sama lainnya dan akan terwujud pelaksanaan pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan tadi jelasnya bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memamfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut **Parasuraman et.al (1988)** dan **Zaithmal (1996)** dalam **Rosady Ruslan (2007:284)** ada lima dimensi utama dalam menentukan kualitas pelayanan jasa dan barang,yaitu:

1. Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan tingkat akurasi yang tinggi.

2. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat.

3. Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu tentang pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik.

4. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen.

5. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut **Ndara (2003:493)** bahwa yang dimaksud kebijakan dalam konsep kebijakan pemerintah adalah sistem nilai kebijakan dan kebijaksanaan diatas yang lahir dari kearifan lembaga bersangkutan. Sejalan dengan pendapat **Robert. Eyestone** dalam **Winarno (2007:17)** mengatakan secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintahan dengan lingkungannya. konsep yang ditawarkan **Eyestone** ini mengandung pengertian yang sangat luas dan kurang pasti karena yang dimaksud kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

pelaksanaan kebijakan merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan, tanpa pelaksanaan suatu kebijakan hanyalah merupakan dokumen yang tidak bermakna dalam kehidupan masyarakat (**Abiding, 2002:86**)

kebijakan publik harus dikembangkan dengan mengkedepankan perubahan disektor publik, sehingga pergerakan reformasi di sektor publik dapat bergerak lebih cepat dari yang diusahakan oleh kebijakan publik sebelumnya. kebijakan publik dengan demikian harus menghindari pola ortodoks untuk menyelesaikan masalah publik yang kian kompleks dan rumit, sehingga apa yang diinginkan dari suatu kebijakan tersebut

dapat tepat sasaran dan tumpang tindih (**Dwiyanto Indiahono, 2009:215**)

Implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan sendiri. Implementasi Merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam memecahkan persoalan-persoalan publik. Selain itu juga merupakan suatu kegiatan dari proses penyelenggaraan suatu program yang sah oleh suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya serta strategi tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. sejalan dengan pendapat dari **Moenir (2004:25)** bahwa implementasi merupakan penerapan dari kebijakan yang telah diambil oleh suatu badan/seseorang dalam Organisasi.

Menurut **Mazmaniah (dalam Nugroho, 2008:447)** mengatakan bahwa implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. **Sujianto (2008:33)** mengatakan bahwa implementasi kebijakan program pemerintah akan melibatkan sejumlah pembuatan kebijakan yang berusaha mempengaruhi perilaku birokrat, pejabat lapangan dalam rangka memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Selanjutnya **George C Edward III(2003:53)** mengatakan pendekatan yang digunakan terhadap studi implementasi kebijakan, dimulai dari sebuah intisari dan menanyakan apakah prakondisi untuk kebijakannya yang berhasil. untuk itu dipertimbangkan 4 faktor kritis dalam mengimplementasikan kebijakan public yaitu:

1. Komunikasi

Dalam hal ini adalah sejauh mana kebijakan yang sudah ada tersosialisasi dengan baik melalui teknik-teknik komunikasi yang efektif yaitu komunikasi secara akurat, kebijakan yang mesti jelas dan konsisten dalam membuat dan memutuskan suatu kebijakan. Komunikasi menurut Edward dalam Sujianto adalah komunikasi yang bersifat vertical, jadi komunikasi yang dimaksud merupakan

pengiriman dan penyampaian perintah-perintah dan arahan-arahan atau informasi yang bertujuan menghasilkan dampak, yang bersifat kognisi maupun afeksi. Hubungan komunikasi dengan implementasi kebijakan tidak hanya dilihat dari lancar atau tidaknya pengiriman atau penyampaian perintah dan arahan pelaksanaan kebijakan dari pembuat kebijakan. Tipe komunikasi yang diajukan oleh **George C Edward III** dalam **Winarno (2005)** termasuk kepada tipe komunikasi vertical.

a. Trasmisi adalah penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang langsung dalam komunikasi kebijakan baik pula.

b. Kejelasan adalah komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas.

c. Konsisten adalah perintah-perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas diterapkan atau dijalankan.

## 2. Sumber Daya Manusia

Dalam hal ini sejauh mana tersedianya sumber-sumber yang mencukupi dalam melaksanakan kebijakan seperti sumber daya manusia yang bertanggung jawab, kebijakan yang dibuat secara relevan dan efektif, fasilitas, peralatan/bangunan yang memadai.

**Winarno (2005:112)** menyatakan sumber daya yang dimaksud meliputi dana dan insentif yang diharapkan dapat menunjang implementasi yang efektif. **Edward** dalam **Sujianto (2008:41)** sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan karena bagaimanapun baiknya kebijakan atau program dirumuskan tanpa ada dukungan sumber daya yang memadai maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan. indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi dari sumber daya adalah:

a. Jumlah staff atau pelaksanaan dan kemampuannya baik secara teknis maupun material.

b. Dukungan fasilitas infrastruktur di lapangan.

c. Wewenang para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan.

## 3. Sikap/Diposisi

Dalam hal ini apakah pelaksanaan maupun pihak yang terkait dengan keputusan menunjukkan sikap yang positif terhadap keputusan/kebijakan dan tahu apa yang dikerjakan dan mempunyai kapasitas yang dibuat diantaranya berkomitmen dan konsisten dalam menjalankan kebijakan dan tidak melakukan deskriminatif terhadap masyarakat. Dalam implementasi kebijakan, jika ingin berhasil secara relative dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk meimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.

## 4. Struktur Birokrasi

Dalam hal ini menyangkut dengan kemampuan struktur untuk memfungsikan kebijakan yang sudah dibuat dan mengisaratkan kerja sama banyak orang dan apakah dijalankan sesuai nilai-nilai normative yang terkandung didalam kebijakan. Dengan kata lain, birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi, dimana sebagai faktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak dan tujuan yang diinginkan. Implementasi pada posisi yang lain merupakan fenomena kompleks yang dipahami sebagai proses, keluaran maupun hasil

**(Dunn, 2000:107).**

## METODE PENELITIAN

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) kabupaten Rokan Hulu. Karena berhasilnya pelaksanaan program perekaman e-KTP di Kabupaten Rokan Hulu tidak terlepas dari petugas dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) yang bekerja siang dan malam untuk mensukseskan proses perekaman data e-KTP tahap II.

### 2. Informan penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan peneliti melalui *key Person* yang terdiri dari pihak-pihak yang melaksanakan perekaman e-KTP. Peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian. Untuk memperoleh informan tersebut peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelaskan obyek/situasi social yang akan diteliti (sugiyono:2012). Dan teknik pengambilan sampel dari masyarakat sebagai konsumen menggunakan metode *Accidental Sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ketemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (sugiyono:2012). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Sesuai dengan masalah yang akan penulis teliti penulis akan mengambil tehnik porpositive sampling dalam *purposive sampling* pemilihan kelompok subjek didasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat

## 3. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian ini, maka jenis data dapat diperoleh dari dua sumber yaitu:

### a. Data primer

Adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono:2012). Data tersebut berupa data-data yang berasal dari DISDUKCAPIL mengenai pelaksanaan perekaman e-KTP seperti data sosialisasi perekaman e-KTP,. Dan selanjutnya, sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan. Data primer juga dapat di peroleh melalui observasi

### b. Data sekunder

Merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (sugiyono:2012). Data sekunder dapat di peroleh dari dinas terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan perekaman e-KTP, berita-berita di media masa, buku-buku, dan dokumentasi serta hal-hal lainnya yang menunjang terhadap kelengkapan data penelitian ini.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data, fakta dan informasi penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencatatan kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Pada tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya peneliti melakukan observasi terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku dan hubungan yang terus terjadi.

Peneliti akan mengobservasi pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan perekaman e-KTP. serata fasilitas yang

disediakan dalam menjalankan program perekaman e-KTP dan yang menghambat perekaman.

2. Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan pedoman wawancara. Dimana Data yang ingin dicari melalui wawancara adalah untuk mengetahui lebih dalam bagaimana sosialisasi program perekaman e-KTP yang dilakukan oleh disdukcapil siapa-siapa saja yang memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan kepada siapa koordinasi dilakukan. dan berapa jumlah pegawai serta kemampuan baik secara materil maupun teknisi, dan bagaimana sikap pegawai tentang pelaksanaan e-KTP serta ada tidaknya motivasi yang diberikan. Dan siapa saja yang menjadi pelaksana program perekaman serta yang menghambatnya.

3. Teknik pengumpulan data dengan dokumen.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono:2012). Dokumen yang berbentuk tulisan hasil perekaman dan dasar-dasar hukum, jumlah penduduk, prosedur dalam pembuatan e-ktp serta dari media cetak maupun elektronik.

## 5. Analisis data

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh dari data primer maupun sekunder. Penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berupa uraian, penulis berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan

program perekaman e-KTP dikabupaten Rokan Hulu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Program Perekaman e-KTP

#### 1. komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan yang dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan kegiatan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksananya. konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan yang perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

a. Sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat tentang proses perekaman e-KTP.

Sosialisasi diberikan kepada masyarakat supaya masyarakat mengerti akan suatu kebijakan yang akan dilaksanakan sehingga masyarakat pun mengerti kebijakan yang akan dilaksanakan.

berikut hasil wawancara dengan informan penelitian:

*“ Sosialisasi kami lakukan kepada masyarakat setahun sebelum proses perekaman e-KTP ini dimaksudkan supaya masyarakat lebih mengetahai tentang e-KTP sehingga pada saat perekaman dilakukan berjalan lancar sesuai harapan kami.”(Wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, 20 April 2014)*

*“Proses sosialisasi dilakukan kepada seluruh petugas di kecamatan, desa, Rw, Rt, tokoh masyarakat hingga masyarakat, semua ikut berperan dalam mensukseskan program e-KTP.”(Wawancara dengan kepala bidang perkembangan, penyerasian kebijakan dan perencanaan kependudukan, 20 April 2014)*

*“Sosialisasi kami lakukan pada tahun 2011 sebelum dilakukannya perekaman e-KTP di Kabupaten Rokan Hulu. dimana didalam sosialisasi tersebut kami menyampaikan dasar penerapan KTP elektronik, peran pemerintah provinsi, kabupaten/kota desa dan penduduk, dan mekanisme penerbitan e-*

**KTP”.(Wawancara dengan kasi identitas penduduk, 21 April 2014)**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan pemerintah kabupaten rokan hulu dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menerapkan e-KTP sangat berkomitmen dalam mensukseskan program nasional,ini terbukti sosialisasi yang dilakukan setahun sebelum dilakukannya perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu, sehingga proses perekaman berjalan dengan lancar dikarnakan semua mengerti akan tugas nya masing-masing.

**b. Kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP**

Suatu informasi dan arahan yang diterima dapat dilaksanakan jika informasi dan arahan pelaksana jelas maksud dan tujuan. Kejelasan yang dimaksud adalah terdapat nya kehususan mengenai apa yang akan di capai dan menetapkan metode apa yang sesuai untuk digunakan dalam pencapain target dan tujuan,

berikut hasil wawancara dengan informan penelitian:

*“Penyampaian informasi kami berkoordinasi dengan camat, kepala desa atau lurah dan RT, RW juga tokoh masyarakat, dimana penyampaian informasi berupa akan diadakan nya proses perekaman e-KTP disetiap kecamatan, dan penyampain informasi jadwal perekaman e-KTP.”(Wawancara dengan kasi identitas penduduk, 20 April 2014)*

*“Saya mendapatkan informasi sudah jelas hari dan tanggal nya dimana saya diberikan surat undangan oleh RT saya untuk datang langsung kekantor camat untuk melakukan perekaman e-KTP.”(Wawancara dengan salah satu warga , 22 April, 2014)*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai perekaman e-KTP sudah jelas tidak hana penyampain informasi secara lisan saja sacara tulisan pun ada sehingga masyarakat mengetahui informasi kapan diadakan nya perekaman e-KTP.

**c. Konsistensi pengiriman penyampain**

Komunikasi merupakan aplikasi dari implementasi,karna implementasi akan berjalan lancar apabila komunikasi antar sasaran kebijakan berjalan dengan baik, kelancaran penyampain/pengiriman informasi tergantung juga dengan kelancaran, kejelasan dan arahan yang diberikan kepada setiap pelaksana.

Kesiapan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menerapkan e-KTP sangat berkomitmen dalam mensukseskan program nasional,ini terbukti sosialisasi yang dilakukan setahun sebelum dilakukannya perekaman e-KTP di Kabupaten Rokan Hulu, sehingga proses perekaman berjalan dengan lancar dikarnakan semua mengerti akan tugas nya masing-masing.

Berikut hasil wawancara dengan informen penelitian:

*“kami memberikan sosialisasi langsung kepada camat dan kepala desa ini dimaksudkan supaya camat dan kepala desa menyampaikan langsung ke masyarakatnya tentang perekaman e-ktip yang akan dilaksanakan di kabupaten rokan hulu.”(Wawancara dengan kasi penduduk, 20 April 2014 )*

*“kami memang diberikan langsung informasi dari kepla desa tentang perekaman e-KTP. informasi yang diberikan juga jelas dan kami pun mengerti kapan kami akan melakukan perekaman e-KTP dikantor camat tempat kami.”(Wawancara dengan salah satu warga. 22 April, 2014)*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen dari sipenyampai informasi sangat baik ini terlihat dari kejelasan informasi yang didapat oleh masyarakat sehingga masyarakat menjadi mengaerti kapan mereka melakukan perekaman e-KTP, dengan komitmen dari petugas yang menyampaikan informasi dengan baik dan sungguh-sungguh maka program yang dilaksanakan bisa disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai dan ini sudah terbukti dengan antusias warga yang datang kekantor camat untuk melakukan perekaman e-KTP demi mensukseskan perekaman e-KTP di Kabupaten Rokan Hulu.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti maka peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sehingga program perekaman e-KTP di kabupaten rokan hulu berjalan dengan baik dan lancar, bisa dikatakan bahwa proses perekaman e-KTP di kabupaten Rokan Hulu berhasil, ini diperkuat dengan di nobatkan nya kabupaten rokan hulu sebagai yang tercepat dalam melakukan perekaman e-KTP di Provinsi Riau.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun baiknya kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan perintah, konsistensi dalam menyampaikan perintah dan arahan informasi) tanpa ada dukungan sumber daya yang memadai, maka kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mengimplementasikannya.

### a. Staf dan pegawai dalam melaksanakan proses perekaman e-KTP

Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian:

*“Ketersedian staff atau pegawai dilapangan sudah cukup, disetiap kecamatan ditempatkan unit pelayanan teknis (UPTD) dan dibantu atau didukung oleh pihak kecamatan yang berkerjasama dalam proses perekaman e-ktp dan dimana dalam perekaman e-KTP tersebut kami menempatkan 4 operator disetiap kecamatan yang telah mengetahui tata cara perekaman e-KTP Di kabupaten Rokan Hulu serta dibantu oleh pihak kecamatan”*  
**(Wawancara dengan kepala dinas , 20 April 2014)**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan staff atau pegawai telah mencukupi dan kinerja dari pegawai pun sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, serta terjalinnya kerjasama yang baik antara Disdukcapil dan pihak kecamatan demi mensukseskan program

perekaman e-KTP Di kabupaten Rokan Hulu.

### b. Fasilitas Pendukung

Untuk memperlancar pelaksanaan memerlukan fasilitas yang mendukung kinerja pegawai dilapangan , sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik dan bagus untuk mensukseskan program perekaman e-KTP. dimana fasilitas sarana dan prasarana juga faktor yang sangat penting dalam menjalankan program yang sudah dibuat, tanpa adanya sarana dan prasarana suatu program tidak akan berhasil dijalankan seperti yang diharapkan serta tanpa adanya sarana dan prasarana seorang pegawai juga tidak akan bisa bekerja dengan baik dan benar sesuai tugas yang diberikan oleh seorang pemimpin.

berikut hasil wawancara dengan informan penelitian:

*“ ketersediaan sarana dan prasarana sudah lengkap.pembiayaan prengkat lunak dari anggaran pendapatan belanja Negara (apbn) dan sarana pendukung lainnya dari anggaran pendapatan belanja daerah (apbd).”*  
**(Wawancara dengan kepala bidang perkembangan, penyerasian kebijakan dan perencanaan kependudukan, 20 April 2014)**

Dari hasil wawan caara tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas sudah lengkap dan didukung dengan diberikan imbalan yang semestinya dan komitmen dari pegawai dilapangan pun sudah bagus, ini karna fasilitas yang diberikan untuk perekaman sudah lengkap serta tambahan sarana dari pemerintah kabupaten rokan hulu dalam mensukseskan program perekaman e-ktp.

### c. Pelimpahan wewenang dan tanggung jawab

wenang dan tanggung jawab dalam implementasi suatu kebijakan merupakan salah satu sumberdaya yang langka dan sulit untuk memperolehnya. untuk melaksanakan tugas dan fungsi pemilik kekuasaan setelah memperolehnya. wewenang, petugas itu harus mempertanggung jawabkan wewenang

yang harus dilayani akibat pemberian wewenang tersebut.

berikut hasil wawancara dengan informan penelitian:

*“Kami diberi wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan tugas yang diberikan atasan, dalam proses e-KTP ini kami diberikan tanggung jawab untuk mensukseskan perekaman e-KTP sesuai dengan bagian nya masing-masing, dan kami pun menerima tanggung jawab yang diberikan kepada kami dengan senang hati.”*(Wawancara dengan kasi identitas penduduk, 20 April 2014)

penjelasan dari beberapa informen menunjukkan bahwa pelimpahan wewenang sudah cukup baik dan sesuai dengan tugas nya masing-masing sehingga pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan yang diharapkan yaitu untuk mensukseskan program perekaman e-KTP di kabupaten Rokan Hulu.

### 3. Disposisi/sikap

Arahan respon para pelaksana lapangan ini berhubungan dengan beban tugas yang diberikan oleh pembuat kebijakan. sebagai pembuat kebijakan harus mengetahui dan memahami kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pelaksana lapangan. jika beban itu diberikan tidak sesuai dengan kemampuan dan keterampilan, maka ini akan mengakibatkan adanya rasa penolakan terhadap tugas yang diberikan. disamping itu juga para pembuat kebijakan harus dapat memberikan insentive atau rangsangan kepada pelaksana lapangan, jadi tidak hanya yang diberikan, tetapi keperluan para pelaksana lapangan juga harus diperhatikan, sebab adanya rangsangan tidak mungkin mereka akan bekerja sebagaimana mestinya. ini sesuai dengan kodrat manusia yang mempunyai keinginan dan kebutuhan. dengan adanya insentive mereka akan terdorong untuk melaksanakan program yang telah dibuat.

#### a. Komitmen pegawai pelaksana

Komitmen sangat berpengaruh pada kinerja pegawai yang akan melakukan suatu program yang akan dijalankan, apabila pegawai lapangan mempunyai komitmen untuk mensukseskan suatu program maka program itu akan berhasil.

#### b. Pemahaman dan pengetahuan

Dalam melaksanakan suatu program seorang implementor haruslah mengerti dan memahami apa yang akan di implementasikan sehingga tidak ada kesalahan pada saat lapangan. Pemahaman dan pengetahuan sangatlah menentukan keberhasilan suatu program yang akan dilaksanakan, dengan pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai tentang suatu program yang akan dilaksanakan maka program yang dilaksanakan akan lancar dan berhasil tanpa adanya pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang implementor maka suatu program tidak akan berhasil dan akan mengalami masalah masalah yang akan membuat suatu program menjadi gagal..

#### c. Motivasi

Didalam melaksanakan suatu program diperlukan nya implementor yang memahami akan tugasnya lapangan, dimana didalam menjalankan suatu program seorang pegawai lapangan haruslah bersemangat dalam menjalankan tanggung jawab, dan seorang pegawai sangat membutuhkan motivasi agar dalam menjalankan program tersebut berjalan dengan baik dan lancar.

#### 4. Struktur birokrasi

struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

tergantung dari cara melihatnya, ada berbagai macam bentuk pelaksanaan. pelaksanaan dapat dilihat dari sudut orang yang menjalankan pelaksanaan, bidang yang diawasi, dan dari segi waktu atau kapan pelaksanaan itu dijalankan .maka dari itu diketahui bahwa target dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mensukseskan perekaman di kabupaten rokan hulu.

### A. pelaksana program

program yang dilaksanakan haruslah mempunyai implementor yang baik dan memahami akan tugas dan tanggung jawabnya supaya program yang dilaksanakan bisa berjalan dengan baik dan berhasil, bukan hanya pemahaman dan pengetahuan tentang program saja yang harus baik tetapi koordinasi dengan pihak lain pun harus berjalan dengan baik agar kerja sama bisa berjalan dengan baik, ketika kerja sama berjalan dengan lancar maka program yang dilaksanakan bisa berjalan dengan lancar dan berhasil.

dengan demikian koordinasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu program, tanpa adanya koordinasi yang baik antara pelaksana kebijakan maka program tidak akan berjalan dengan lancar dan berhasil.

Berikut hasil wawancara dengan informan:

*“penduduk wajib KTP datang dengan membawa surat panggilan lalu mendatangi tempat perekaman di kecamatan kemudian petugas melakukan verifikasi data penduduk yang ada di database lalu petugas melakukan perekaman kepada warga yang wajib KTP”* (Wawancara dengan kasi identitas penduduk, 20 April 2014)

*“kami bekerja sama dengan pihak kecamatan dalam melakukan perekaman, kepala desa juga ikut bekerja sama serta tokoh tokoh masyarakat dalam mensukseskan perekaman e-ktp, informasi yang disampaikan pun sampai ke pelosok desa semua ikut berperan dalam mensukseskan perekaman e-ktp ini.”* (Wawancara dengan kepala dinas, 20 April 2014)

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa koordinasi berjalan dengan baik antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan kecamatan dan juga melibatkan para kepala desa demi mensukseskan perekaman e-KTP ini, dengan baiknya koordinasi yang ada pada instansi-instansi maka program perekaman e-KTP Di kabupaten Rokan Hulu berjalan dengan lancar dan berhasil.

### B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Proses Perekaman E-Ktp

#### 1. Geografis

kondisi geografis di setiap tempat sangat lah berbeda antara yang satu dengan yang lain, ada yang mempunyai jarak tempuh yang sangat jauh dari kecamatan dan ada juga yang dekat serta kondisi alam yang berbeda pula. keadaan geografis di suatu daerah sangat lah mempengaruhi masyarakat dalam melakukan perekaman e-ktp sebab jarak tempuh yang jauh dan kondisi alam membuat masyarakat yang ingin merekam akan menurun dan keinginan untuk datang ke kecamatan semakin menurun dikarenakan jarak tempuh yang jauh.

Berikut hasil wawancara dengan informan:

*“memang keadaan geografis sangat mempengaruhi keinginan warga dalam melakukan perekaman e-ktp, sebab dengan jarak yang jauh membuat warga malas datang ke kecamatan dengan begitu kami diutus untuk mendatangi warga dengan jarak tempuh yang jauh itu ke kantor desa yang lebih dekat dari pemukiman warga disana, dengan begitu warga yang jauh dari kantor camat bisa kami lakukan perekamannya.”* (Wawancara dengan kasi identitas penduduk, 20 April 2014)

dari hasil wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa keadaan geografis suatu daerah dengan jarak tempuh yang jauh menjadi faktor penghambat dalam melakukan program perekaman e-KTP yang ada di kabupaten rokan hulu ini, maka dari hasil wawancara dengan informan pihak disdukcapil melakukan jemput bola dengan warga yang belum melakukan perekaman e-KTP tersebut demi mensukseskan program perekaman e-KTP di kabupaten Rokan Hulu.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dan peneliti uraikan pada bab sebelumnya, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan perekaman e-ktip di kabupaten Rokan Hulu, maka diperoleh kesimpulan dari indikator yang peneliti gunakan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. setelah penulis melakukan penelitian dilapangan didapat hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan perekaman e-KTP di kabupaten Rokan Hulu” sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah kabupaten rokan hulu.” ini dapat kita lihat dari beberapa faktor-faktor sebagai berikut:
  - a. Komunikasi, komunikasi yang ada sudah baik antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan sehingga program perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu berjalan dengan baik, sering nya komunikasi terjalin antara atasan dan pegawai dilapangan serta pihak pihak yang menyampaikan informasi terjalin dengan baik membuat program yang di jalankan bisa berjalan dengan baik pula.
  - b. Sumber daya, sumber daya yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta instansi pendukung sudah cukup ini bisa terlihat dari pegawai yang ada dilapangan dan fasilitas yang diberikan sesuai kebutuhan pegawai dilapangan, dan komitmen yang bagus yang dimiliki oleh pegawai dilapangan dan pemimpin membuat program perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu bisa dikatakan berhasil.
  - c. Sikap/diposisi, sikap dan disposisi sudah baik ini dikarenakan pegawai dilapangan sudah mengerti tanggung jawab nya masing-masing dan pemahaman dan pengetahuan yang mereka miliki sudah baik, serta komitmen yang bagus dari semua pihak pelaksana program perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu sehingga proses perekaman bisa berjalan dengan lancer. serta motivasi yang diberikan oleh atasan membuat pegawai dilapangan bersemangat dalam menjalankan tugas yang diberikan .

- d. Struktur birokrasi, struktur birokrasi dalam melaksanakan program perekaman e-ktip sudah “baik” dikarenakan pembagian tugas dan wewenang sudah sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai maupun pihak yang ikut berperan dalam mensukseskan program perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu. sehingga semua berjalan dengan lancer.

Adapun Faktor yang menghambat dalam perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu adalah faktor geografis dimana faktor ini menghambat jalannya program perekaman di kabupaten rokan hulu dikarenakan jarak tempuh yang cukup jauh kekecamatan yang membuat warga malas untuk melaksanakan perekaman.

## SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan perekaman e-ktip di kabupaten rokan hulu, peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Dengan keberhasilan perekaman e-KTP di kabupaten rokan hulu ini diharapkan bukan hanya pada program perekaman e-KTP ini saja bisa berhasil tetapi juga pada program yang akan datang juga bisa berhasil dengan menerapkan atau menjadi acuan dari keberhasilan program ini.
2. Masyarakat yang jarak tempuhnya jauh seharusnya diberikan fasilitas untuk urusan kekecamatan supaya lebih mudah dalam melakukan perekaman dan hal-hal lainnya sehingga masyarakat bisa bersemangat untuk membantu dalam mensukseskan perekaman e-KTP ini.
3. dengan keberhasilan perekaman ini diharapkan bisa menjadi acuan dari kabupaten yang belum berhasil melaksanakan program perekaman e-KTP di tempat mereka

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2006. *Otonomi Desa Dan Partisipasi Masyarakat*. Yogyakarta : Gelliat Press
- Barata, Atep Adya.2004. “*Dasar Dasar Pelayanan Prima*”, Jakarta,PT.Elex Media Komputindo
- Boedino,Drs, 2003.*Pelayanan Prima Perpajakan*.PT. Rieka Cipta; Jakarta.
- Darmanto, 2007, *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Universitas terbuka, Jakarta.
- Dunn, N. William. 2003. *Pengatur Analisa Kebijakan Public*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Eko Wati, Mas Roro Lilik. 2005. *Perencanaan, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Atau Program* .Surakarta;Penerbit Pustaka Cakra.
- Hardiansyah,2011.*Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta.Penerbit Gava Media
- Philip kotler, 1998, *Analisa Perencanaan Dan Pengendalian*, penerbit Erlangga,Jakarta
- Moenir, H.A.S.2008, *Manejemen Pelayanan Umum Indonesia*.Bumi Aksara,Jakarta.
- Nawawi, Ismail. 2009.*Public Policy;Analisis Advokasi Strateg Teori Dan Prakteki* .Surabaya: penerbit PMN.
- Rahmayanty, Nina, 2010. “*Manejemen Pelayanan Prima*”, Yogyakarta,Graham Ilmu.
- Nugroho D. Riant. 2008.*Kebijakan Public Formilasi Implemantasi Dan Evaluasi*.Jakarta :Bumi Akasara
- Sujianto 2008.*Implementasi Kebijakan Public, Konsep Teori Dan Praktek*,Alaf Riau Dan Prodi Ilmu Administrasi (PSIA) Pasca Sarjana Universitas Riau Pekanbaru.
- Winarno,Budi,2005. *Teori Dan Proses Kebijakan Public*, media Persindo:Yogyakarta
- Undang – undang no.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan