

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Teknologi informasi dan komunikasi di era modern berkembang begitu cepat dan mencakup seluruh wilayah dunia. Dengan perkembangan ini memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dengan mengakses melalui internet. Lembaga public sangat terbantu dengan terintegrasinya teknologi informasi dan komunikasi sehingga memudahkan lembaga public dalam berinovasi dalam membuat program serta memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan hubungan antara pusat dengan daerah. Elektronik Government (E-Government) mulai di terapkan di Indonesia dalam rangka untuk mendukung dalam sistem operasional di dalam kegiatan institusi pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. (Elektronik Government, 2003)

Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) merupakan sebuah produk dari Implementasi e-Government di dalam pelayanan publik di Indonesia. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada angka 3 ketentuan ayat 3 pasal 10 B di ubah pada angka 1 pada ketentuan ini KTP-el yang di maksud dalam pasal 10 A merupakan identitas resmi bukti penduduk serta dan juga sebagai bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan serta sebagai bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi perpajakan dan pertahanan. Melihat isi di dalam pasal ini secara jelas menggambarkan manfaat dari KTP-el sebagai identitas diri yang berlaku secara nasional sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan pelayanan

publik baik di instansi pemerintah pusat, daerah maupun swasta serta memudahkan dalam hal proses perizinan dalam hal jasa, usaha, dan perbankan. Program KTP-el ini memberikan dampak yang baik terhadap keakuratan data base kependudukan. Memasuki agenda pesta demokrasi maka data base yang akurat sangatlah penting untuk memudahkan pemerintah dalam proses pendataan pemilih saat proses pesta demokrasi seperti pemilu dan pilkada. Data pemilih menjadi sumber permasalahan yang kerap kali timbul, dengan adanya elektronik ktp E-KTP dapat menjadi solusi permasalahan dari data kependudukan saat pemilihan umum.

Implementasi program Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) dalam pelaksanaan di lapangan banyak mengalami kendala yang menghambat dalam proses pelaksanaan, hambatan itu antara lain kasus korupsi, terjadinya kelangkaan blangko di berbagai daerah yang sangat meresahkan masyarakat karena KTP-el yang di buat tak kunjung jadi. Seperti yang di kutip dalam beritakan METROTVNEWS Jakarta Selatan mengalami kelangkaan blangko e-KTP seperti yang di Ungkapkan Kepala Suku Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Jakarta Selatan Bapak Abdul Haris pihaknya belum menerima blangko e-ktp sejak beberapa bulan lalu dan masih menunggu dari Pusat. (Irwanto, 2017)

Berbeda lagi di Kabupaten Malang di kutip dari LIPUTAN6.COM. Sebanyak 120 warga Kabupaten Malang Jawa Timur yang sudah melakukan Perekaman Data Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sejak Agustus 2016 belum juga mendapatkan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), Hal ini dikarenakan blangko KTP-el yang merupakan bahan pembuat KTP-el di Kabupaten Malang habis dan belum menerima kiriman dari DUKCAPIL pusat. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, Bapak Purnadi menuturkan bahwa blangkoKTP-el diperkirakan baru akan tiba ke daerah pada April mendatang. Saat itu pula E-KTP untuk warga baru bisa dicetak dan diberikan. (Arifin, 2017)

Berbeda dengan kasus-kasus di daerah lain seperti kasus di atas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo mulai tanggal 1

maret 2016 mengeluarkan sebuah inovasi program pencetakan KTP-el yaitu dengan membuat dua jalur pencetakan KTP-el yaitu melalui Dinas DUKCAPIL dan melalui UPTD di kecamatan. Pembuatan program ini merupakan bentuk tindak lanjut dari surat edaran terkait percepatan pencetakan KTP-el yang di keluarkan oleh DIRJEN DUKCAPIL PUSAT. Untuk pelayanan pencetakan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo beri nama “Teko Langsung Cetak (TLC)”. Untuk jalur yang pertama ini sangat unik pasalnya nama “Teko Langsung Cetak (TLC)” ini hanya ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Program teko langsung cetak hanya ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melayani penerbitan atau pencetakan KTP el dan untuk di Kecamatan hanya melakukan perekaman. Adanya program ini Dinas DUKCAPIL bisa melakukan pencetakan yang sebelumnya hanya memfokuskan pada PRR (*Print Ready Record*) dan belum pernah melakukan pencetakan KTP-el sekarang sudah bisa melakukan pencetakan baik pemula atau baru, KTP yang sudah rusak, KTP yang masa habis sekarang tidak perlu di perpanjang karena sudah berlaku seumur hidup. Untuk alur proses pencetakan KTP-el “Teko Langsung Cetak” penduduk harus datang langsung di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dengan alamat di jalan Alon-Alon Utara No 08 Ponorogo dengan membawa berkas persyaratan untuk mencetak kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dan bila tidak bisa datang langsung dengan alasan kondisi sakit parah/difabel/lansia maka dapat diwakilkan oleh keluarganya dalam satu kartu tanda keluarga dan bila mana tidak memiliki saudara maka di wakilkan atau di urus pihak lain yang di sahkan oleh desa. Sedangkan untuk cara kedua hampir sama dengan cara yang pertama penduduk datang langsung ke m UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di kecamatan sesuai domisili penduduk dengan membawa persyaratan pencetakan KTP-el atau hal yang lain. Cara kedua ini lebih memudahkan masyarakat untuk menjangkau lokasi pencetakan KTP-el tidak perlu datang ke DUKCAPIL.

Program Teko Langsung Cetak yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sangat menarik

pasalnya program teko langsung Cetak (TLC) hanya ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo apalagi di berbagai daerah masih mengalami permasalahan pencetakan KTP-el sehingga sangat menarik untuk di teliti lebih lanjut untuk mengevaluasi dari implementasi program e-ktp Teko Langsung Cetak di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo.

## **B. Rumusan masalah**

Bagaimana Evaluasi Pelayanan program Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) “TEKO LANGSUNG CETAK (TLC)” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo ?

## **C. Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui Evaluasi Pelayanan program Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) “TEKO LANGSUNG CETAK (TLC)” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

## **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi Penulis, selain untuk bahan laporan mata kuliah praktikum sebagai penerapan ilmu yang di peroleh di universitas muhammadiyah ponorogo serta juga berguna menambah wawasan dan informasi penelitian tentang bidang kajian yang menjadi obyek penelitian
2. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan program salah satu sumbangsih pemikiran sebagai masukan kepada Dinas Kependudukan Dan Pemcatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
3. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi srana pengetahuan perbandingan mengenai pelayanan yang di berikan instansi pemerintahan serta sebagai informasi pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) “ TEKO LANGSUNG CETAK” (TLC) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

4. Bagi masyarakat, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan untuk menambah wawasan mengenai pelaksanaan program Karta Tanda Penduduk (KTP-el) “ TEKO LANGSUNG CETAK” (TLC) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dan juga dapat meningkatkan peranan masyarakat dalam penyelenggaraan program dari pemerintah.

### **E. Penegasan istilah**

Penegasan istilah bermaksud untuk menguraikan istilah-istilah atau konsep yang terkait dengan penelitian ini.

1. Evaluasi kebijakan merupakan sebuah tahapan terakhir dalam proses kebijakan pablik, evaluasi bermaksud untuk menilai bagaimana proses pelaksanaan kebijakan itu berjalan.
2. Pelayanan suatu kegiatan interaksi antara pemeberi pelyanan dan konsumen yang tidak kasat mata akan tetapi bisa di rasakan
3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan sebuah identitas resmi sebagai penduduk negara, kartu di lengkapi oleh chip keamanan sehingga identitas terlindungi. Kartu ini di keluarkan oleh lembaga resmi yang di tugaskan oleh pemerintah sesuai pertauran yang berlaku.
4. “Teko Langsung Cetak (TLC)” adalah sebuah motto dari program yang di kelurkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ponorogo sebagai bentuk tidak lanjut dari surat edaran yang di keluarkan oleh kementerian dalam negri terkait percepatan pencetaan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el).

### **F. Landasan Teori**

Sebuah permasalahan tidak boleh berlarut-larut perlu secepatnya di pecahkan melalui sebuah jawaban atas sebab akibat dari fenomena permasalahan yang terjadi, jawaban atas permasalahan tersebut dapat di peroleh melalui teori yang relevan atau sesuai dengan permasalahan tersebut. Teori yang di gunakan nantinya akan menjadi penghubung antara konsep-konsep yang ada dengan fakta yang ada di lapangan.

## 1. Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto yang dimaksud Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan penyelenggara pelayanan yaitu birokrasi kepada pengguna pelayanan yaitu masyarakat atau warganegara. Pelayanan publik yang diberikan berupa pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran dan lain sebagainya (sitasi). Sedangkan dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian di atas pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang disediakan pemerintah melalui instansi yang ditugaskan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya. Dalam pelayanan publik terdapat 2 jenis produk pelayanan yaitu pelayanan barang dan jasa.

### a. Prinsip pelayanan

Dalam pelayanan publik terdapat 2 aktor penting yaitu pemberi pelayanan yaitu aparatur/birokrasi serta penerima pelayanan. Dalam proses pemberian pelayanan sistem dan prosedur harus bisa diterapkan dengan baik sehingga penerimaan pelayanan menjadi puas. Prinsip sebuah pelayanan sangatlah penting karena prinsip pelayanan menjadi dasar untuk menjalankan pelayanan publik. Berdasarkan Ratmito dan Minarsih (2012) menjelaskannya dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menjelaskan berbagai prinsip pelayanan publik

#### 1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan

#### 2) Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik dan penyelesaian keluhan/sengketa/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik
  - Rician biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
- 3) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan
  - 4) Akurasi  
Produk pelayanan publik di terima dengan benar,sah dan tepat
  - 5) Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum
  - 6) Tanggung jawab  
Pemimpin yang di berikan tugas atau tanggung jawab untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianaya sarana dan prasarana pelayanan publik. Peralatan kerja dan peralatan pendukung yang memadai termasuk tersedianaya peralatan teknologi telekomunikasi dan informatika
  - 8) Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi pelayanan yang strategis serta di dukung sarana dan prasarana yang memadai, mudah untuk di jangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
  - 9) Kedisiplinan,kesopanan dan keramahan  
Pemberian pelayanan harus berikap disiplin,sopan dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan publik dengan ikhlas
  - 10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, indah rapi dan sehat serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung untuk menambah kenyamanan seperti toilet, parkir, tempat ibadah dan lain-lain

#### **b. Standar Pelayanan Publik**

penyelenggaraan pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang di gunakan serta di publikasikan sehingga terdapat kepastian dan kejelasan pelayanan baik pemberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan sebuah dasar dari pelayanan sehingga harus di taati oleh penerima pelayanan dan pemberi pelayanan. Dalam peraturan undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik minimal standar pelayanan yang di gunakan meliputi:

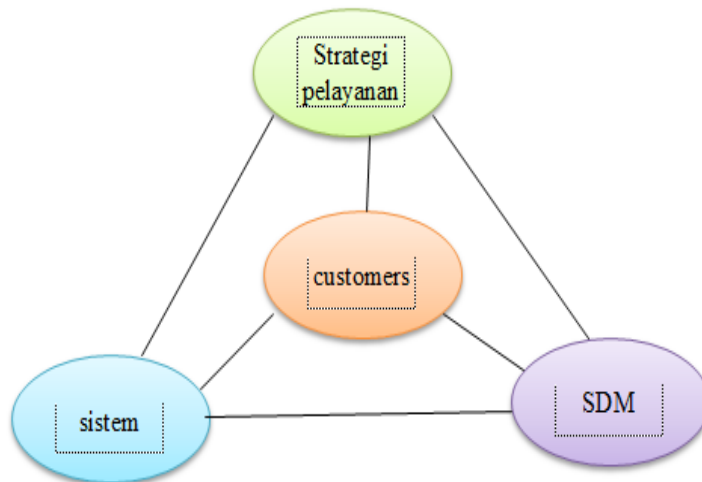
- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 4) Jangka waktu penyelesaian
- 5) Biaya/ tarif
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana, prasarana dan fasilitas
- 8) Kompetensi pelaksana
- 9) Pengawasan internal
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 11) Jumlah pelaksana
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan di lakukan sesuai dengan standart pelayanan
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana



### c. Kualitas pelayanan publik

Albrecht Dan Zemke (Dwiyanto, 2008) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil yang di peroleh dari berbagai aspek seperti:

**Gambar 1.1 Segitiga Pelayanan Publik**



Sumber : Albrecht and Zemke , 1990 : 41

Gambar di atas terdapat 4 komponen penting sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, Strategi dan pelanggan (*Customers*), seperti gambar di atas sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam sistem pelayanan yang baik menerapkan prosedur pelayanan yang jelas sehingga terdapat kepastian pelayanan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan serta menggunakan mekanisme kontrol sehingga terdapat penyimpangan akan dapat di atasi secara mudah.

Sumber daya manusia juga mempunyai peranan yang besar sehingga dalam pelayanan publik harus membutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami prosedur pelayanan dan juga bisa mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sistem pelayanan juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan dari kelompok sasaran yaitu pengguna pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu menggunakan strategi pelayanan yang baik sehingga tujuan dari pelayanan publik akan tercapai.

Kualitas pelayanan publik yang di berikan penyelenggra pelayanan publik yaitu birokrasi dapat di pengaruhi oleh berbagai faktor antara lain seperti tingkat kompetensi aparat penyelenggara, kualitas peralatan yang di gunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya. kompetensi aparat penyelenggara merupakan akumulasi tingkat pendidikan, jumlah tahun kerja dan pelatihan yang telah di terima. Sedangkan untuk kualitas dan kuantitas peralatan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan lauaran dari pelayanan yang di hasilkan.

## **2. Evaluasi**

Menurut Lester Dan Stewart kegiatan evaluasi di buat untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah di rumuskan dan dilaksanakan dapat menghasikan dampak sesuai apa yang di harapkan. Sedangkan menurut Wiliam N. Dunn yang di maksud evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Dari pengertian mengenai evaluasi dapat di artikan secara garis besar merupakan sebuah tahapan akhir dari sebuah kebijan dimana untuk menilai kebijakan yang di rumuskan dan laksanakan dapat memenuhi tujuan yang di harapkan.

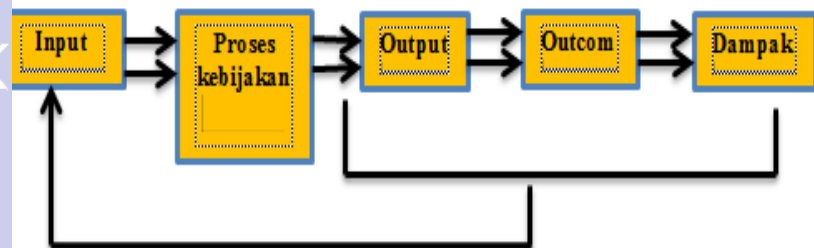
### **a. Tujuan evaluasi**

Menurut AG. Subarsono dalam bukunya analisis kebijakan public (Subarsono, 2009) menjelaskan bahwa dalam evaluasi dari beberapa tujuan dapat di perinci menjadi tujuan sebagai berikut:

- 1) Menentukan seberapa besar tingkat kinerja suatu kebijakan. Dengan menggunakan evaluasi dapat mengetahui presentase pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
- 2) Evaluasi mengukur tingkat efesiensi suatu kebijakan. Melalui kegiatan evaluasi dapat mengetahui berapa anggaran atau biaya dan manfaat dari suatu kebijakan yang di jalankan.

- 3) Mengukur tingkat keluaran (outcome) suatu kebijakan. Dengan melakukan evaluasi dapat mengukur seberapa besar dan kualitas luaran atau output yang di hasilkan dari kebijakan.
- 4) Evaluasi untuk mengukur dampak yang di hasilkan dari suatu kebijakan. Pada tahap yang lebih lanjut, evaluasi di gunakan untuk mengetahui dampak yang di timbulkan suatu kebijakan baik dampak positif atau dampak negatif.
- 5) Untuk mengetahui apabila terjadi penyimpangan dalam suatu kebijakan. Salahsatu tujuan di adakanya evaluasi yaitu bertujuan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan, dengan membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian yang di target.
- 6) Sebagai bentuk masukan (input) untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dalam sebuah evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan yang akan datang agar dapat menghasilkan kebijakan yang lebih baik

**Gambar. 1.2**  
**Kebijakan Sebagai Suatu Proses**



Yang dimaksud input dalam gambar di atas adalah awal dari proses kebijakan yang menjadi sebuah bahan baku yang di gunakan sebagai masukan dalam sebuah sistem kebijakan. *Input* yang dimaksud berupa sumber daya manusia, anggaran, tuntutan tuntutan serta dukungan dari masyarakat .

Aktor kebijakan menggunakan sistem politik untuk melakukan konversi ataupun negosiasi dengan aktor yang terlibat dalam proses perumusan kebijakan yang mempunyai kepentingan yang berbeda atau mungkin sama. Mengutip dari Dye dalam buku analisis kebijakan public (Subarsono, 2009) dalam pandangan teori kelompok (*group model*), dalam suatu kebijakan kelompok yang kuat akan mempunyai cara pandang yang lebih banyak dan akan cenderung menjauh dari keinginan kelompok yang lemah.

*Output* adalah keluaran atau produk yang di hasilkan dari sebuah sistem kebijakan yang di jalankan, yang berupa peraturan, kebijakan, program dan pelayanan/ jasa.

Yang dimaksudkan *Outcom* dalam gambar di atas adalah sebuah hasil dari suatu kebijakan dalam jangka waktu tertentu sebagai bentuk akibat yang di timbulkan dari implementasi kebijakan tersebut.

*Impact ( Dampak )* adalah sebuah akibat yang lebih jauh pada masyarakat sebagai sebuah konsekuensi dari adanya penerapan atau implementasi dari kebijakan yang dibuat.

#### **b. Fungsi evaluasi**

Menurut Dunn dan Ripley (Samodra wibawa, 1994) evaluasi kebijakan memiliki 4 fungsi antara lain

##### 1) Ekplanasi

Evaluasi dapat berguna untuk melihat realitas pelaksanaan program dan dapat di buat satu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas di amatinya. Dalam hal ini menjelaskan terkait faktor-faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam program. Hasil dari analisis ini dapat menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan. Dari hasil itu dapat di identifikasi tujuan dari program yang di kajinya.

##### 2) Kepatuhan

Dengan melakukan evaluasi dapat di ketahui apakah tindakan yang di lakukan oleh para pelaku, baik birokrasi

maupun pelaku lain, sesuai dengan setandar dan prosedur yang di tetapkan oleh kebijakan.

3) Auditing

Dengan melakukan evaluasi dapat di ketahi apakah luaran atau output benar-benar sampai kepada sasaran yang diharapkan maupun penerima yang lain, dalam hal ini sasaran yang di maksud individu, keluarga, organisasi, birokrasi desa dan lain-lain yang di tetapkan oleh pejabat atau pembuat kebijakan.

4) Akunting

Dengan melakukan evaluasi dapat di ketahui apa akibat sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut. Hal ini dapat di pahami evaluasi dari program ini dampak-dampak apa yang akan di timbulkan baik dampak baik ataupun dampak buruk.

**c. Kriteria evaluasi kebijakan**

Dalam melaksanakan kegiatan evaluasi kebijakan secara umum dunn menggambarkan kriteria yang sering di terapkan antara lain: (Dwidjowijoto, 2006)

1) Efektivitas

Dalam kegiatan evaluasi kebijakan kriteria ini menekankan pada tujuan yang diharapkan. apakah hasil yang di harapkan dalam kebijakan ini sudah tercapai.

2) Efisiensi

Kriteria ini lebih fokus terhadap seberapa besar usaha yang di lakukan dalam mencapai hasil yang di harapkan

3) Kecakupan

Pada kriteria ini lebih fokus untuk melihat seberapa jauh pencapaian hasil yang di harapkan dalam hal memecahkan masalah.

4) Perataan

Dalam kriteria perataan lebih fokus dalam menganalisis terhadap biaya manfaat apakah sudah di distribusikan kepada kelompok tujuan dalam program yang di analisis.

5) Reponsivitas

Pada kriteria ini membahas terkait kepuasan kelompok sasaran apakah kebijakan sudah sesuai dengan kebutuhan kelompok tujuan.

6) Ketepatan

Pada kriteria terakhir ini menganalisis terhadap kebergunaan hasil kebijakan. Apakah hasil yang diharapkan sudah benar-benar berguna atau bernilai bagi kelompok sasaran.

**d. Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan publik sangat penting sebagai bentuk usaha agar kebijakan yang di jalankan akan dapat mencapai tujuannya. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik terdapat 2 langkah yang dapat di lakukan, yang pertama implementasi kebijakan langsung di wujudkan dalam bentuk program-program. Untuk cara yang kedua melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan kebijakan publik tersebut (DWIJOWIJOTO, 2003).

Implementasi kebijakan publik melibatkan usaha dari pihak-pihak pembuat kebijakan yang nantinya berdampak langsung kepada kelompok sasaran atau masyarakat. Dalam prakteknya badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan di bawah Undang-Undang yang luas dan ambigu yang membuat pemerintah membuat diskersi, untuk memutuskan apa yang perlu di kerjakan dan apayang tidak di kerjakan. (Subarsono, 2009)

Dari pendapat di atas dapat di simpulkan yang di maksud implementasi adalah sebuah kebijakan yang di lakukan oleh pembuat kebijakan melalui peraturang perundang-undangan atau lewat program-program yang berdampak langsung kepada masyarakat atau kelompok sasaran dari kebijakan yang di buat.

## G. Definisi Oprasional

Definisi Oprasional merupakan sebuah petunjuk yang di gunakan untuk melaksanakan pengamatan terhadap objek yang di teliti dan mengukur variabel yang merupakan petunjuk atau uraian dari sebuah konsep yang sudah ada dan selanjutnya di krucutkan dan di rumuskan ke dalam indikator variabel sehingga dapat memudahkan oprasionalisasi dalam melakukan penelitian.

Dalam mengevaluasi kebijakan pelayanan publik dalam program kartu tanda penduduk elektronik “teko langsung cetak (TLC)” maka indikator yang di gunakan antara lain :

1. Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa dalam pelayan publik minimal standar pelayanan yang di gunakan meliputi:
  - 1) Dasar hukum
  - 2) Persyaratan
  - 3) Sistem, mekanisme dan prosedur
  - 4) Jangka waktu penyelesaian
  - 5) Biaya/ tarif
  - 6) Produk pelayanan
  - 7) Sarana, prasarana dan fasilitas
  - 8) Kompetensi pelaksana
  - 9) Pengawasan internal
  - 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
  - 11) Jumlah pelaksana
  - 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan di lakukakan sesuai dengan standart pelayanan
  - 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
  - 14) Evaluasi kinerja pelaksana
2. Serta indikator evaluasi kebijakan melalui kriteria dalam evaluasi :
  - 1) Efektivitas
  - 2) Efisiensi

- 3) Kecakupan
- 4) Perataan
- 5) Reponsivitas
- 6) Ketepatan

## **H. Metodo Penelitian**

### **1. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian terkait dengan evaluasi program teko langsung cetak berada di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ponorogo. lokasi penelitian ini di ambil karena mempunyai kesamaan fokus pada rumusan masalah terkait bagaimana pelaksanaan program teko langsung cetak yang berada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Program ini sangat unik dan berbeda dengan perogram yang ada di kabupaten yang lain, terlebih di beberapa kabupaten program pencetakan kartu tanda penduduk elektronik mengalami kendala seperti keterlambatan blangko dan apakah dalam implementasi program pencetakan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) “Teko Langsung Cetak (TLC)” juga menemui kendala.

### **2. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekata deskriptif. Penggunaan pendekatan ini di gunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan program “Teko Langsung Cetak (TLC)” di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ponorogo. dengan menggunakan pendekatan deskriptif dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya di lapangan yang di dasarkan pada dukungan fakta dan informasi. menurut denzin dan licololn (Ratna, 2010) yang di maksud penelitian kualitatif adalah memberikan intensitas pada realitas yang terbangun secara sosial, hubungan signifikan antara objek peneliti dengan subjek peneliti, sebagai bentuk proses dan makna, dan dengan sendirinya sarat nilai. Dengan definisi di atas kata



lain penelitian kualitatif menitik beratkan pada penggambaran kondisi lapangan melalui hubungan objek penelitian dengan subjek penelitian.

### **3. Sumber Data**

Sumber data yang di peroleh dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi yang mendalam serta melakukan wawancara untuk memperoleh data yang di butuhkan. bahan penelitian yang di dapat kemudian di olah untuk meng evaluasi program Teko Langsung Cetak yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Data di bagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer itu sendiri adalah data yang berbentuk teks yang diperoleh dari hasil wawancaradengan informan yang berupa rekaman vidio atau audio. Catatan tertulis juga berupa foto. Sedangkan yang di maksud data sekuder adalah data yang di peroleh melalui membaca, melihat dan mendengar. (Sarwono, 2006). Sumber data di peroleh melalui pengamatan langsung di lapangan dan melakukan wawancara, sedangkan data pendukung.

### **4. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang di gunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan untuk penelitian. Untuk melakukan sebuah penelitian membutuhkan data-data yang nantinya di gunakan dan di olah sehingga menjadi sebuah kesimpulan dari masalah yang di teliti. Untuk memperoleh informasi tersebut penelititi menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data anantara lain:

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah cara untuk pengumpulan data melalui komunikasi langsung mengenai bahan yang di teliti dengan informan yang sudah di tentukan. Menurut Koentjaraningrat (Bungin, 2001) wawanacara dapat di bagi menjadi 2 golongan besar yang pertama yaitu wawancara berencana (*standardized*

*interview*) dan yang kedua wawancara tak berencana (*unstandardized interview*). Yang membedakan antara keduanya terletak pada perlu tidaknya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan yang nantinya di gunakan sebagai pedomaan saat melakukan wawancara. Pengumpulan data dengan wawancara akan mempermudah peneliti dalam mendapat informasi sesuai rumusan masalah maka wawancara di lakukan dengan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo selaku pelaksana program dan masyarakat atau pemohon pencetakan kartu tanda penduduk yang datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

#### **b. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi atau pengamatan dengan datang langsung ke lapangan untuk melihat langsung kondisi yang ada di lapangan serta di tambah informasi yang di peroleh selama melakukan pengamatan di lokasi penelitian. Observasi mempunyai keunggulan seperti yang di katakan Guba dan Lincoln (Idrus, 2009)antara lain

- 1) Teknik pengamatan ini di dasarkan pada pengalaman langsung
- 2) Teknik pengamatan secara langsung dapat melihat dan menilai, kemudian mencatat kejadian yang terjadi pada keadaan sebenarnya
- 3) Pengamatan memungkinkan peneliti untuik mencatat peristiwa yang terjadi yang berkaitan dengan data yang diperlukan
- 4) Mengantisipasi terjadinya keraguan saat penelitian
- 5) Teknik pengamatan akan memungkinkan peneliti menemukan situasi-situasi yang rumit.
- 6) Teknik pengamatan sangat mungkin bila terjadi kendala pada teknik yang lain seperti komunikasi yang tidak memungkinkan.

Melihat keuntungan dari teknik observasi maka teknik ini sangat relevan untuk di gunakan dalam penelitian ini . dalam penelitian memfokuskan pada pengamatan secara mendalam dan akurat terkait bagaimana implementasi program “Teko Langsung Cetak (TLC)”.

**c. Dokumentasi**

Lincol dan guba (RATNA, 2010) menjelaskan perbbedaan antara dokumen dan catatan, dokumen lebih bersifat personal dan catatan merupakan transaksi, yang di susun oleh seseorang atau lembaga untuk mengkaji suatu kejadian. Dokumentasi dalam penelitian pada umumnya akan di gunakan peneliti sebagai data sekunder. Dokumen yang di dapat berupa kutipan tertulis dan hasil survey melalui prtanyaan terbuka.

**5. Instrumen Penelitian**

Pada penelitian ini Instrument yang digunakan adalah campuran antara panduan wawancara. Panduan wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum mencari informasi peneliti telah menyusun panduan wawancara secara terstruktur sehingga memudahkan untuk mendapatkan informasi (Sarwono J. , 2006). Peneliti yang meggunakan panduan wawancara yang sudah di susun sejak awal bisa di ubah menyesuaikan keadaan dilapangan untuk memudahkan mendapatkan informasi.

**6. Teknik penentuan informan**

Informan merupakan orang yang di pandang mempunyai pengetahuan yang mengerti terkait permasalahan yang sedang di teliti yang nantinya informan ini menjadi sumber data langsung. Permasalahan yang di teliti dalam penelitian ini terkait evaluasi program KTP-el “Teko Langsung Cetak (TLC)” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. berdasarkan lokasi penelitian maka informan yang di pilih berada di lingkungan penelitian. Infoman yang di pilih mempunyai karakteristik

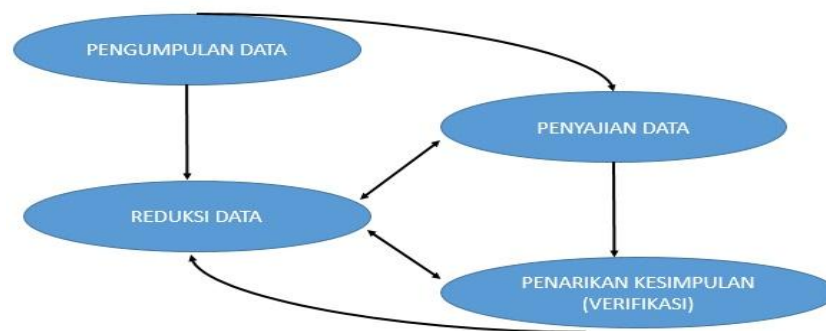
yang sesuai dengan permasalahan yang di teliti. adapun informan yang di pilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- b. Kepala Bidang pencatatan sipil
- c. Staf di Bidang pencatatan sipil
- d. Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorog yang mempunyai hubungan dengan obyek penelitian
- e. Pemohon atau masyarakat selaku kelompok sasaran dalam program ini yang datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten.

#### 7. Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang di gunakan untuk menganalisis data dengan analisis data interaktif yang di kemukakan oleh Huberman Dan Miles (Idrus, 2009). Dalam model interaktif terdapat 3 komponen penting di dalamnya, yaitu: (1) reduksi data (2) penyajian data (3) penarikan kesimpulan/Verifikasi. Ketiga komponen tersebut dalam kegiatannya saling jalin-menajalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang disebut analisis (Idrus, 2009). Dalam metode interaktif ini Huberman Dan Miles menggambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Miles dan Huberman**



(Miles dan Huberman, 1992)

Dalam sekema atau model di atas, terdapat 3 jenis kegiatan analisis dan dan pengumpulan data. Adanya 4 poin dalam sekema di atas mengharuskan peneliti untuk lebih aktif bergerak dalam proses pengumpulan data yang selanjutnya bergerak bolak balik dalam proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Proses analisis interaktif merupakan proses siklus dan interaktif, yang artinya peneliti harus aktif selama pengumpulan data. Proses analisis dilakukan secara berulang dan di lanjut secara terus menerus dan saling menyusul yang nantinya akan berakhir sampai penelitian siap kerjakan.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing proses pada sekema di atas :

a. Tahap pengumpulan data

Tahap pengumpulan data merupakan tahapan awal dalam model interaktif data yang biasanya di kumpulkan berupa kata-kata, fenomena, foto, dan perilaku keseharian yang di peroleh menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, untuk mempermudah kegiatan tersebut menggunakan alat bantu berupa kamera, perekaman dan alat catat.

b. Tahap reduksi data

Reduksi dapat di artikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada pengelolaan data kasar berupa catatan-catatan yang di dapat saat pelaksanaan pengumpulan data. Data tahap reduksi data menjadi hal yang sangat penting dari sini lah pengelolaan data di lakukan untuk memilah mana data yang di butuhkan dan mana yang tidak sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menggolongkan data-data yang di dapat untuk membuat tema-tema dalam laporan penelitiannya

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah lanjutan dari reduksi data, yang di maksud penyajian data adalah sebagai kumpulan

informasi yang sudah tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan merupakan akhir dari proses pengumpulan data. Kesimpulan atau verifikasi dapat di artikan sebagai penarikan arti data yang telah di tampilkan. Penarikan kesimpulan dalam proses ini dapat di lakukan dengan cara melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, dan mengelompokkan dan mencari kasus-kasus yang menyimpang. Untuk langkah selanjutnya menyampaikan temuannya serta mencantumkan perbedaan dengan penelitian yang baru.

