

## **IMPLEMENTASI PROGRAM JADEK (JAUH JADI DEKAT) DALAM PEMBUATAN e-KTP DI DESA MANDIREJO KECAMATAN MERAKURAK KABUPATEN TUBAN**

**Zana Malinda Clarissa**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[zana.1807@mhs.unesa.ac.id](mailto:zana.1807@mhs.unesa.ac.id)

**Suci Megawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[sucimegawati@unesa.ac.id](mailto:sucimegawati@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) merupakan program pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yang bertujuan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui cara online yaitu verifikasi, entri dan scan berkas hanya melalui Desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program Jadek sebagai akses pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya di Desa Mandirejo. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi dengan teknik *purposive sampling*. Subyek penelitian yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Sekretaris Desa Mandirejo, Operator Program Jadek Desa Mandirejo serta masyarakat yang telah menggunakan program Jadek. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam indikator komunikasi masih belum terlaksana dengan baik karena masih kurangnya sosialisasi. Indikator sumber daya masih belum terpenuhi karena kurangnya jumlah staff dan sarana prasarana kurang memadai. Indikator disposisi telah terlaksana dengan baik karena pelaksana program telah melaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Indikator struktur birokrasi tidak berjalan dengan baik dikarenakan pada aspek fragmentasi terdapat pembagian tanggung jawab pelaksanaan tugas masih dilaksanakan secara tumpang tindih.

**Kata Kunci :** Implementasi, Program Jadek (Jauh Jadi Dekat), e-KTP

### **Abstract**

Jadek Program (Jauh So Dekat) is a population administration service program of the Population and Civil Registry Office of Tuban Regency that aims to bring services closer to the community through online means of verification, entry and file scan only through the Village. This research aims to find out and analyze the implementation of jadek program as access to population administration services in the issuance of e-KTP at the Office of Population and Civil Registration, one of which is in Mandirejo Village. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques are interviews, observations and documentation with *purposive sampling* techniques. The subjects of the study were the Head of Population Registration Services, Head of Population Administration Information System Section, Head of Data Utilization and Service Innovation Section, Secretary of Mandirejo Village, Mandirejo Village Jadek Program Operator and people who have used Jadek program. Data sources use primary data and secondary data. Data analysis techniques are data reduction, data presentation, and conclusion withdrawal. The results showed that in communication indicators still not implemented properly because there is still a lack of socialization. Resource indicators are still not met due to lack of staff and inadequate infrastructure facility. The disposition indicator has been carried out properly because the program implementer has carried out on accordance with the main tasks and functions. Indicators of bureaucratic structure have not worked well because in the fragmentation aspect there is a spread of responsibility for the implementation of tasks that are still carried out overlappingly.

**Keywords :** Implementation, Jadek (Jauh Jadi Dekat) Program, e-KTP

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia memiliki persebaran penduduk tidak merata sehingga menyebabkan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat. Pemerintah berperan penting dalam mengambil kebijakan yang sesuai dengan permasalahan yang sedang terjadi di Indonesia salah satunya permasalahan dalam penyelenggaraan kebijakan administrasi kependudukan yang mana permasalahan tersebut mulai dari struktur birokrasi, pelayanan yang rumit hingga korupsi yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang. Menurut Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh menjelaskan bahwa berdasarkan hasil analisa di berbagai media sosial ada beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Pertama, masyarakat masih melihat adanya praktik calo dan pungutan liar. Kedua, banyaknya syarat tambahan yang diberikan sehingga masyarakat merasa pelayanan tersebut berbelit-belit. Ketiga, mengenai masalah konsolidasi data (Waseso, 2020). Hal tersebut menyebabkan munculnya kritik dari masyarakat mengenai lemahnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat.

Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan peraturan perundang-undangan tentang kegiatan administrasi kependudukan yakni UU Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1 UU Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa administrasi kependudukan ialah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pembuatan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik hingga pembangunan sektor lainnya. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi kependudukan ialah suatu rangkaian cara yang digunakan dalam mengkoordinir penataan hingga penertiban proses pengelolaan dokumen-dokumen kependudukan salah satunya dalam pembuatan e-KTP.

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, e-KTP (KTP Elektronik) merupakan dokumen kependudukan terbaru yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bertujuan untuk menampung sistem keamanan menjadi lebih baik dari segi administrasi atau teknologi informasi berdasarkan database

kependudukan Nasional (Dispendukcapil Kota Semarang, 2015). Penduduk hanya diijinkan untuk mempunyai satu KTP yang tertera NIK (Nomor Induk Kependudukan) guna menjadi identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Permasalahan lain dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia bagi Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh yaitu masih lambatnya pencetakan e-KTP.

Dalam melaksanakan kebijakan e-Government dan pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Tuban ikut serta dalam menciptakan inovasi-inovasi pelayanan publik yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2017 mengenai Pengembangan *e-Government* di lingkup Pemerintahan Kabupaten Tuban (BPK, 2017). Kegiatan Pengembangan ini dilaksanakan dikarenakan sesuai dengan Misi Kabupaten nomor 2 yang berbunyi “Peningkatan Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintahan Kreatif dan Bersih” dan menjadi wajib diselenggarakan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Tuban. Satu di antara OPD yang menciptakan program dalam pelayanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dispendukcapil Kabupaten Tuban ialah lembaga yang melayani tentang administrasi kependudukan salah satunya penerbitan akta kelahiran dan kematian, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan KTP dan pembuatan dokumen kependudukan lainnya. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan akses layanan administrasi kependudukan pada masyarakat Kabupaten Tuban. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sangat penting karena berkaitan dengan aktivitas kehidupan masyarakat mengenai dokumen kependudukan yang efektif, efisien dan transparan (Pratama, Yosua Ivan; Fanida, 2019). Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Satuan Kerja Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah unsur pelaksana urusan pemerintahan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil menjadi kewenangan daerah (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun Anggaran 2019, 2019).

Kabupaten Tuban ialah satu diantara 38 Kabupaten dan Kota di Provinsi Jawa Timur, dimana luas wilayahnya 183.994,561 Ha. Dari segi administrasi, Kabupaten Tuban terdiri atas 20

Kecamatan dan 311 Desa/Kelurahan dengan jumlah 617.921 penduduk laki-laki dan 618.395 penduduk perempuan (RPIJM Bidang Cipta Karya Kabupaten Tuban, 2017). Permasalahan utama pelayanan masyarakat di Kabupaten Tuban yaitu pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan bias dikatakan kurang, terbukti mereka akan mengurus dokumen kependudukan apabila membutuhkan seperti halnya ketika mengurus e-KTP.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Tuban Berdasarkan Wajib e-KTP**

<b>Laki-Laki</b>	472.629 jiwa
<b>Perempuan</b>	462.004 jiwa
<b>Total</b>	954.673 jiwa

(Sumber:Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban 2021)

Permasalahan umum pembuatan dokumen e-KTP di Kabupaten Tuban yaitu kondisi geografis dimana pelayanan administrasi kependudukan menjangkau semua penduduk di 311 Desa/Kelurahan dengan kondisi geografis yang berbeda. Permasalahan khusus dalam pembuatan e-KTP yaitu terletak pada masyarakat yang malas untuk mengurus dokumen kependudukan karena mereka menganggap terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi. Jika tidak lengkap, mereka harus mondar mandir untuk melengkapi persyaratannya.

**Tabel 2. Persyaratan penerbitan e-KTP**

<b>e-KTP baru</b>	1. Formulir permohonan e-KTP 2. Fotocopy KK terbaru 3. Tanda bukti perekaman
<b>e-KTP hilang</b>	1. Formulir permohonan e-KTP 2. Fotocopy KK terbaru 3. Surat kehilangan dari Kepolisian
<b>e-KTP rusak</b>	1. Formulir permohonan e-KTP 2. Fotocopy KK terbaru 3. e-KTP asli yang rusak
<b>e-KTP perubahan elemen data</b>	1. Formulir permohonan e-KTP 2. Fotocopy KK terbaru 3. e-KTP asli

(Sumber:Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban di nilai masih mengalami permasalahan yakni regulasi yang mengatur bahwa publikasi dokumen kependudukan misalnya e-KTP dimana penandatanganan hanya dilaksanakan oleh instansi pelaksana (Dispendukcapil) dan tidak dapat dilimpahkan oleh instansi lain. Hal tersebut

dapat menyebabkan pelayanan dengan waktu relatif lama dan antrian yang sangat panjang ketika proses pelayanan berlangsung. Adapun indikator keberhasilan dari program ini adalah mempercepat penerbitan dokumen kependudukan dan berkurangnya masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut serta memperbaiki pelayanan publik bagi masyarakat di sektor kependudukan, Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan dan dilandaskan pada Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2016 mengenai Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, serta Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015 mengenai Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2012 mengenai Administrasi Kependudukan.

Melalui landasan hukum tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkomitmen memberikan pelayanan prima dan pelayanan terbaik hingga mendedukasi masyarakat agar melengkapi diri dengan identitas kependudukan (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tahun Anggaran 2019, 2019). Program yang dihasilkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dengan tujuan memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan salah satunya penerbitan KTP.

Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) merupakan program pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yang digunakan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat. Program Jadek digunakan untuk melayani pembuatan e-KTP, KK dan Akta Kelahiran. Program tersebut telah direalisasikan sejak tahun 2013 dan pada tahun 2020 program tersebut semakin meningkat guna menunjang kebutuhan masyarakat Kabupaten Tuban pada saat pandemi sedang berlangsung. Program Jadek dilakukan melalui cara online yaitu verifikasi, entri dan scan berkas hanya melalui desa atau kecamatan saja. Masyarakat tidak wajib datang ke Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya cukup di Desa atau Kecamatan. Kemudian, pihak Desa atau Kecamatan akan mengirimkan berkas persyaratan secara online kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Tabel 3. Perkembangan Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Di Kabupaten Tuban**

Tahun	Jumlah Koneksi Program
2013	10 Desa
2015	35 Desa
2017	68 Desa
2018	85 Desa
2019	110 Desa
2020	311 Desa

(Sumber: Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban 2021)

Berdasarkan tabel di atas, program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di prioritaskan pada tahun 2020 dan seluruh desa di Kabupaten Tuban telah terkoneksi Program Jadek melalui aplikasi SIAK online dikarenakan pada pandemi Covid-19 tidak ada pelayanan tatap muka. Aplikasi SIAK ialah sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berbasis web yang tersusun secara sistematis berdasar prosedur yang telah ditentukan dengan bertujuan menata sistem administrasi kependudukan dan guna memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan (Mustika et al., 2021) supaya lebih tersusun dan tersistematis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat terutama untuk memperlancar realisasi penerbitan e-KTP di Kabupaten Tuban (Febriharini, 2016). SIAK telah diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 mengenai Pengelolaan Administrasi Kependudukan. (Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 mengenai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan yang Mencakup Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), n.d.)

Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kependudukan baik dari segi pembuatan e-KTP, KK dan dokumen lainnya, memudahkan pelayanan terhadap masyarakat serta mempercepat penerbitan dokumen kependudukan. Dengan adanya program tersebut diharapkan dapat memperbaiki pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yang tadinya dinilai pelayanannya tidak efektif dan efisien dikarenakan masih banyak masyarakat yang menunggu antrian

lama serta lamanya proses pencetakan sehingga masyarakat merasa banyak menyita waktu (Sumartik, 2018). Adapun kebijakan-kebijakan yang digunakan untuk menunjang keberhasilan Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) antara lain bimbingan teknis bagi petugas Opsi Desa dan operator Kecamatan di awal program direalisasikan, pelayanan distribusi e-KTP di 20 Kecamatan serta sosialisasi *online* tentang pelayanan administrasi kependudukan menggunakan program Jadek (Jauh Jadi Dekat)

**Tabel 4. Alur Pelayanan Permohonan e-KTP di Kabupaten Tuban**

Sebelum Program Jadek (Jauh Jadi Dekat)	Setelah Program Jadek (Jauh Jadi Dekat)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Dispendukcapil membawa persyaratan lengkap</li> <li>2. Petugas Dispendukcapil melakukan verifikasi data penduduk yang ada di database</li> <li>3. Pemohon melaksanakan perekaman di Dispendukcapil</li> <li>4. Pemohon mengambil e-KTP jadi di Dispendukcapil</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Desa membawa persyaratan lengkap serta mengisi formulir dari petugas Opsi Desa</li> <li>2. Petugas Opsi Desa menscan dan memasukkan data menggunakan Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) melalui aplikasi SIAK online lalu dikirim ke Kecamatan</li> <li>3. Petugas Kecamatan mengirim data permohonan ke Dispendukcapil menggunakan Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) melalui aplikasi SIAK online</li> <li>4. Pemohon melakukan perekaman di Dispendukcapil</li> <li>5. e-KTP dicetak dan diserahkan ke Kecamatan</li> <li>6. Petugas Opsi Desa mengambil e-KTP dan diserahkan ke pemohon</li> </ol>

(Sumber: Data diolah pribadi)

Desa Mandirejo ialah salah satu desa yang ada di Kecamatan Merakurak, Kabupaten Tuban. Penduduk Desa Mandirejo sebanyak 4608 jiwa dengan jumlah penduduk wajib KTP sebanyak

3528 jiwa per semester 1 tahun 2021. Desa Mandirejo termasuk salah satu desa yang telah menggunakan Program Jadedk sejak bulan Desember 2020 salah satunya yaitu dalam pembuatan e-KTP. Program Jadedk di Desa Mandirejo disesuaikan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/7/KPTS/414.413.03/2021. Permasalahan utama pelayanan di Desa Mandirejo adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai dokumen kependudukan dan kurangnya keinginan masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukan salah satunya yaitu e-KTP. Hal ini dibuktikan oleh wawancara dengan Bapak T selaku Operator Program Jadedk di Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Masyarakat Desa Mandirejo masih banyak yang belum paham mengenai administrasi kependudukan, mereka menganggap dokumen yang diurus dari Desa bisa langsung jadi padahal harus menjadekan terlebih dahulu di Kecamatan dan di Dispendukcapil jadi semuanya membutuhkan proses. Selain itu, mereka rata-rata mengurus dokumen kependudukan seperti KK dan KTP hanya ketika membutuhkan saja” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

Maka untuk mengetahui penelitian lebih lanjut dalam pelaksanaan implementasi tersebut, peneliti memakai teori implementasi menurut George C. Edwards III (1980) terdapat beberapa indikator antara lain:

1. Komunikasi, berpengaruh untuk menciptakan pemahaman yang sama terhadap pelaku kebijakan yang dapat mempengaruhi sikap, tindakan maupun produktivitas kerja
2. Sumber daya, kunci utama untuk keberhasilan implementasi program
3. Disposisi, berkaitan antara kepatuhan para pelaksana ketika melaksanakan kebijakan program yang sudah ditetapkan
4. Struktur birokrasi, mengenai pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan program kebijakan

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variable-variabel saling berhubungan dan saling mempengaruhi untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi program Jadedk (Jauh Jadi Dekat). Sekiranya tidak ada keselarasan dari keempat indikator implementasi kebijakan, maka kinerja program Jadedk (Jauh Jadi Dekat) tidak dapat

berhasil sesuai dengan harapan. Apabila *output* program tidakselaras dengan kebutuhan masyarakat maka *outputnya* tidak akan memberikan manfaat di dalam masyarakat. Kesesuaian dari keempat indikator implementasi kebijakan menjadi sangat dibutuhkan supaya program berjalan sesuai rencana yang sudah ditentukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi program Jadedk (Jauh Jadi Dekat) yang dijadikan sebagai akses dalam pelayanan administrasi kependudukan terutama penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, salah satunya di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban agar impementasi tersebut bisa dinilai sudah berjalan pada masyarakat sesuai dengan prosedur atau belum serta digunakan sebagai tolok ukur untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini ialah deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Balai Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban. Fokus penelitian mengacu pada beberapa indikator teori implementasi menurut George C. Edwards III (1980) dan melakukan pengambilan data mengenai program tersebut supaya penelitian tetap dapat dilaksanakan dan tidak menyimpang dari tujuan dilakukannya penelitian (Firnanda & Prabawati, 2020). Penentuan subyek penelitian memakai teknik *purposive sampling*. Adapun subyek penelitian ialah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Sekretaris Desa Mandirejo, Operator Program Jadedk Desa Mandirejo dan masyarakat yang telah menggunakan program Jadedk.

Metode pengumpulan data menggunakan observasi secara langsung mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP menggunakan Program Jadedk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Desa Mandirejo. Dilanjutkan wawancara kepada pihak terkait dan menggunakan metode dokumentasi sebagai data pendukung agar data semakin valid. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan

informasi yang diambil dari informan secara langsung menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan pihak terkait. Data sekunder ialah informasi yang didapat peneliti dari buku, jurnal dan berita terkait implementasi kebijakan dan administrasi kependudukan. Teknik analisis data memakai model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016) diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di Desa Mandirejo diharapkan mampu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Tuban. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pengimplementasian program Jadek terdapat banyak kekurangan dan kelebihan. Untuk melihat implementasi dari program Jadek yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, peneliti menggunakan teori implementasi dari George C. Edwards III yang terdiri dari beberapa indikator antara lain:

### 1. Komunikasi

Komunikasi ialah faktor yang sangat penting dan berpengaruh pada keberhasilan program kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Program dapat dikatakan berhasil salah satu penyebabnya adalah komunikasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan terjalin dengan baik. Menurut Winarno (2007:175), petunjuk pelaksanaan kebijakan yang akan diimplementasikan tidak hanya dipahami tetapi juga harus jelas sehingga dapat menghasilkan manfaat dan diterima dengan baik oleh penerima kebijakan. Menurut George C. Edwards III (1980) dimana dalam suatu komunikasi terdapat beberapa aspek yang berpengaruh, antara lain :

#### a. Transmisi

Pada aspek transmisi berkaitan dengan proses menyampaikan informasi sehingga para pemangku kebijakan memahami kebijakan dengan baik. Dalam pengimplementasian program Jadek (Jauh Jadi Dekat), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban menjalankan proses penyampaian informasi dengan memberikan sosialisasi yang bertujuan memberikan pemahaman kepada petugas Opsi Desa mengenai implementasi program Jadek yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan salah satunya pembuatan e-KTP yang dapat dilakukan melalui Desa.

Dalam hal ini masih belum terjalin komunikasi yang benar dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sama Operator Program Jadek Desa Mandirejo karena sosialisasi secara tatap muka yang dilakukan hanya diawal saat program masih terbilang baru, selanjutnya sosialisasi dilakukan secara *online* melalui media sosial dikarenakan akibat dari pandemi Covid-19 supaya tidak melakukan tatap muka dan untuk menghindari kerumunan. Sementara tidak semua petugas Operator Jadek di Desa menggunakan dan dapat mengoperasikan media sosial dengan baik sehingga menyebabkan ketidaktahuan dan kesalahpahaman mengenai proses implementasi program Jadek di Desa. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara oleh Bapak T selaku Operator Program Jadek Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Sosialisasi tatap muka yang dilakukan Dispendukcapil hanya satu kali selanjutnya menggunakan media sosial. Saya sendiri masih merasa bingung ketika menggunakan media sosial oleh karena itu terkadang masih belum mengerti mengenai materi sosialisasi yang sedang diberikan, berbeda dengan sosialisasi tatap muka materi yang diberikan lebih mudah dipahami” (Wawancara pada tanggal 1 September 2021)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi yang diberikan dapat menyebabkan miskomunikasi antara pihak Dispendukcapil dan pihak Petugas Opsi Desa sehingga belum bisa memberikan manfaat bagi masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh wawancara dengan Ibu R selaku warga Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Pihak Desa tidak pernah melakukan sosialisasi kepada warga Desa Mandirejo mengenai program Jadek dalam pembuatan e-KTP, jadi ketika mengurus e-KTP saya tidak mengerti persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sehingga saya malas mengurusnya karena harus bolak balik untuk memenuhi persyaratannya” (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2021)

#### b. Kejelasan

Pada aspek kejelasan berkaitan dengan pemahaman para pelaksana kebijakan tentang tujuan dari program kebijakan. Pelaksanaan

program Jadek (Jauh Jadi Dekat) ditandai dengan adanya kejelasan tujuan dari Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di Kabupaten Tuban hanya saja masih membutuhkan penyempurnaan. Tujuan dari program Jadek (Jauh Jadi Dekat) adalah untuk mendekatkan pelayanan kependudukan baik dari penerbitan e-KTP, KK dan dokumen lainnya, memudahkan pelayanan terhadap masyarakat serta mempercepat penerbitan dokumen kependudukan. Dengan adanya program tersebut diharapkan dapat memperbaiki pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban sebelumnya dinilai pelayanannya tidak efektif dan efisien dikarenakan masih banyak masyarakat yang menunggu antrian lama serta lamanya proses pencetakan sehingga masyarakat merasa banyak menyita waktu. Berdasarkan hasil penelitian, program Jadek (Jauh Jadi Dekat) telah di implementasikan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perihal tersebut dibuktikan melalui wawancara oleh Bapak W sebagai Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Tuban sebagai berikut :

“Dengan program Jadek (Jauh Jadi Dekat) pihak Dispendukcapil merasa lebih terbantu karena program tersebut dapat mempercepat proses pelayanan di Dispendukcapil. Terlebih pada masa pandemi Covid-19 program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dapat mengurangi kerumunan yang diakibatkan antrian panjang dalam pembuatan dokumen kependudukan salah satunya e-KTP” (Wawancara pada tanggal 1 September 2021).

Disamping itu, petugas Opsi Desa Mandirejo juga telah melaksanakan tugas sesuai arahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya saja belum maksimal dalam penyampaian sosialisasi pada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam pembuatan e-KTP. Hal tersebut terbukti oleh wawancara dengan Bapak T selaku Operator Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Terdapat beberapa warga belum mengerti mengenai persyaratan yang harus dibawa, mereka harus bolak balik untuk melengkapi persyaratannya,

apalagi warga yang sudah tua enggan untuk mengurus karena malas dengan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi padahal sebenarnya persyaratan dalam pembuatan e-KTP itu sangat mudah.” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

### c. Konsistensi

Pada aspek konsistensi berkaitan dengan peraturan implementasi yang konsisten sehingga tidak membingungkan para pelaksana program kebijakan. Dalam implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berlandaskan UU Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan dan dilandaskan pada Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2016 mengenai Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban serta Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2012 mengenai Administrasi Kependudukan. Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di Desa Mandirejo disesuaikan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/7/KPTS/414.413.03/2021. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa instruksi yang disampaikan telah selaras mulai dari Pemerintah Pusat hingga Kota/Kabupaten.

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi pada implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) belum dilakukan dengan baik karena pada aspek transmisi dan kejelasan terdapat permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak Dispendukcapil kepada pihak Desa dikarenakan sosialisasi secara tatap muka yang dilakukan hanya diawal saat program masih terbilang baru, selanjutnya sosialisasi dilakukan secara *online* melalui media sosial dikarenakan akibat dari pandemi Covid-19 supaya tidak melakukan tatap muka dan untuk menghindari kerumunan. Sementara tidak semua petugas Operator Jadek di Desa menggunakan dan dapat mengoperasikan media sosial dengan baik sehingga menyebabkan ketidaktahuan dan kesalahpahaman mengenai proses implementasi program Jadek di Desa. Begitu juga dengan sosialisasi yang disampaikan pihak Desa kepada masyarakat terbilang kurang, sehingga masih terdapat banyak masyarakat enggan untuk mengurus e-KTP dikarenakan mereka beranggapan bahwa persyaratan yang dibutuhkan sangat berbelit-belit.

## 2. Sumber Daya

Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159), sumber daya adalah faktor terpenting dari pengimplementasian program yang efisien. Sumber daya ini berkenaan dengan segala sumber yang bisa dimanfaatkan dalam mendukung keberhasilan pengimplementasian program kebijakan. Sumber daya bukan hanya berkaitan dengan sumber daya manusia saja melainkan sumber daya lainnya. Program kebijakan akan dikatakan berhasil apabila sumber daya telah tercukupi dengan baik. Sumber daya yang penting dalam implementasi program antara lain :

### a. Staff

Program kebijakan akan gagal jika jumlah staff tidak mencukupi apalagi tidak bisa mengoperasikan program tersebut karena staff merupakan unsur penggerak dan pelaksanaan kebijakan. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, pelaksana kebijakan dituntut untuk memahami teknologi guna mencapai keberhasilan dan tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan e-KTP menggunakan program Jadek (Jauh Jadi Dekat). Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jumlah staff yang menangani penerbitan e-KTP menggunakan program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dapat dikatakan sudah memadai. Jumlah staff Dispendukcapil yang menangani mengenai program Jadek terdapat 8 orang dan telah menempati tugas masing-masing.

Pada Desa Mandirejo, tersedianya sumber daya manusia di Desa telah tercukupi. Hal tersebut terbukti oleh wawancara bersama Bapak H selaku Sekretaris Desa Mandirejo yaitu:

“Setelah adanya Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) pelayanan kependudukan di Desa Mandirejo mengalami peningkatan karena didukung dengan bertambahnya jumlah aparatur desa Mandirejo sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik administrasi desa atau administrasi perkantoran juga mengalami peningkatan. Dengan adanya Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di Desa Mandirejo sudah memberikan manfaat bagi masyarakat karena tidak harus jauh-jauh ke Dispendukcapil. Tetapi untuk operator yang menangani program Jadek hanya tersedia satu orang saja”

(Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

Wawancara dengan Sekretaris Desa Mandirejo diperkuat dengan wawancara oleh Bapak T selaku operator Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Saya merasa kesulitan ketika menggunakan program Jadek (Jauh Jadi Dekat) melalui aplikasi SIAK online karena harus menscan berkas satu-satu dan tidak ada sarana dan prasarana pendukung seperti scanner sedangkan jumlah warga di Desa Mandirejo sangat banyak sekali. Jadi saya rasa untuk aparatur desa yang menangani program Jadek perlu ditambah” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan implementasi Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) ketersediaan sumber daya manusia dan tersedianya sarana-prasarana belum mencukupi meskipun dalam melakukan tugasnya sudah cukup baik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

### b. Informasi

George C. Edward III (1980), model pengaplikasian kebijakan yang diciptakannya, sumber daya informasi di lihat dari dua faktor yakni informasi tentang apa yang wajib dilakukan dalam pelaksanaan program kebijakan dan data kepatuhan. Dalam melakukan pelayanan pembuatan e-KTP dalam program Jadek (Jauh Jadi Dekat), masih terdapat banyak warga tidak mengetahui persyaratan lengkap apa yang harus dibawa ketika ingin mengurus e-KTP. Kejadian ini membuat masyarakat malas mengurus karena harus bolak-balik melengkapi persyaratan tersebut. Karena jika persyaratan yang dibawa belum lengkap, maka berkasnya tidak akan diproses. Disisi lain kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan juga masih rendah bahkan masih ada masyarakat belum mengetahui mengenai program Jadek (Jauh Jadi Dekat). Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara oleh Ibu L selaku warga Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Saya tidak mengerti mengenai program Jadek bahkan saya baru mendengar istilah tersebut pertama kali. Saya kalau mengurus e-KTP langsung di Balai Desa tetapi saya tidak pernah mendengar

program tersebut”. (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2021)

Hasil wawancara di atas bisa diartikan bahwa tidak ada sosialisasi dari pihak Desa kepada masyarakat sehingga hal tersebut dapat menyebabkan ketidaktahuan masyarakat akan persyaratan yang dibutuhkan untuk melengkapi dokumen kependudukan salah satunya dalam pembuatan e-KTP.

### **c. Wewenang**

Wewenang berhubungan dengan sumber daya, dimana sama penting dengan sumber daya lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan mengenai penerbitan dokumen kependudukan salah satunya e-KTP dalam hal penandatanganan hanya dilaksanakan oleh instansi pelaksana yaitu Dispendukcapil dan tidak dapat dilimpahkan oleh instansi lain yang mana hal tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2016 mengenai Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Membahas hal tersebut, Dispendukcapil telah melaksanakan wewenangnya dengan baik dan telah sesuai dengan peraturan.

### **d. Fasilitas**

Fasilitas bersangkutan dengan sarana prasarana yang dimanfaatkan sebagai penunjang penyelenggaraan implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dalam pembuatan e-KTP di Desa Mandirejo. Tetapi hal tersebut belum terlaksana dengan baik. Dalam pengimplementasian Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di Desa Mandirejo masih mempunyai banyak hambatan dalam penyediaan fasilitas yang memadai. Hal tersebut dibuktikan oleh wawancara dengan Bapak T selaku Operator Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Kendala dalam hal fasilitas yaitu pertama bergantung pada internet karena untuk mengirim data secara *online* ke Kecamatan dan ke Dispendukcapil tentu membutuhkan jaringan internet sedangkan jaringan internet yang disediakan masih membutuhkan peningkatan kapasitas kecepatan internet. Yang kedua server dari aplikasi SIAK sendiri terkadang lama karena terlalu banyak yang mengakses bahkan masih belum terdapat sarana dan

prasarana pendukung seperti scanner dalam melakukan entri data oleh operator program Jadek sehingga dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator sumber daya dapat disimpulkan bahwa sumber daya masih belum terpenuhi dikarenakan pada aspek staff, informasi dan fasilitas masih terdapat banyak kendala. Jumlah sumber daya manusia belum mencukupi dan tersedianya sarana prasarana kurang belum memadai. Sedangkan pada aspek informasi tidak ada sosialisasi dari pihak Desa kepada masyarakat sehingga dapat juga menyebabkan ketidaktahuan masyarakat akan persyaratan yang dibutuhkan untuk melengkapi dokumen kependudukan salah satunya dalam pembuatan e-KTP.

## **3. Disposisi**

Menurut Edward III dalam Subarsono (2006:91), disposisi merupakan sikap dan karakteristik yang dimiliki pelaksana kebijakan. Sikap pelaksana kebijakan dapat diketahui dari tanggung jawab atau komitmen yang diberikan ketika melaksanakan kewajibannya. Komitmen dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan program Jadek (Jauh Jadi Dekat) sudah selaras dengan visi dan misi ketika memberi pelayanan yang efektif dan efisien ke masyarakat. Petugas Opsi Desa telah memahami tujuan dari kebijakan program tersebut yang mana telah ditetapkan dan mengacu pada prosedur, peraturan dan dasar hukum.

Komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai tujuan program yaitu mendekatkan pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP, KK dan dokumen lainnya, memudahkan pelayanan terhadap masyarakat serta mempercepat penerbitan dokumen kependudukan. Hal ini dapat dilihat dari implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) telah direalisasikan pada tahun 2013 yang artinya hampir 8 tahun program tersebut dijalankan dengan upaya memberi pelayanan yang efektif dan efisien untuk masyarakat Kabupaten Tuban.

Disposisi dalam implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) salah satunya ditunjukkan dalam wujud kesabaran Operator Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan salah satunya e-KTP terhadap masyarakat yang mana harus menscan

berkas satu-satu dan tidak ada sarana dan prasarana pendukung seperti scanner. Hal tersebut dibuktikan oleh wawancara dengan Bapak T selaku Operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Saya lebih suka sebelum adanya program Jadek (Jauh Jadi Dekat) karena saya hanya mengisi data lalu masyarakat ke Dispendukcapil, tetapi kalau sekarang saya merasa ribet harus menscan berkas satu-satu dengan hp karena tidak ada alat pendukung scanner. Belum lagi masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan pdf jadi saya yang harus membantu mengoperasikannya. Kembali lagi saya disini sebagai pelaksana jadi harus tetap memberikan pelayanan dengan baik” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat) tidak mendapatkan insentif dikarenakan pada masa pandemi minimnya anggaran yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Tuban. Meskipun tidak ada insentif secara khusus, operator mendapat biaya seikhlasnya dari masyarakat yang meminta bantuan kepada operator tersebut untuk mengurus e-KTP. Hal tersebut dibuktikan oleh wawancara dengan Bapak T selaku Operator Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Pada saat pandemi semakin meningkat, saya sudah tidak mendapat anggaran menjadi operator hanya mendapat gaji perangkat desa. Untuk penghasilan tambahan saya dari masyarakat yang meminta bantuan untuk mengambil KTP jadi di Dispendukcapil biasanya diberi 20.000 terkadang juga tidak diberi dan saya juga tidak memaksa seikhlasnya saja” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator disposisi dapat disimpulkan bahwa disposisi telah dilaksanakan dengan baik. Sikap pelaksana dalam implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) telah melaksanakan tugasnya berdasarkan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, hanya saja tidak ada insentif khusus yang diberikan kepada operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat).

#### 4. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) ada dua karakteristik penting birokrasi yaitu antara lain :

##### a. *Standard Operating Procedures (SOP)*

SOP sangat diperlukan dalam implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) yang mana nantinya digunakan para pelaksana kebijakan sebagai pedoman dalam menjalankan program tersebut. Hal tersebut dilakukan supaya pelaksana kebijakan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing tanpa melebihi prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Terkait SOP yang diterapkan dalam program Jadek (Jauh Jadi Dekat) di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/7/KPTS/414.413.03/2021.

Adapun prosedur pembuatan e-KTP menggunakan program Jadek (Jauh Jadi Dekat) antara lain :

1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke petugas opsi Desa/Kelurahan
2. Petugas opsi Desa/Kelurahan melakukan scanner data pendukung dari pemohon dan mengirimkan ke petugas verifikator secara online
3. Petugas verifikator meneliti berkas persyaratan, jika sudah sesuai maka akan di proses oleh petugas entry data, tetapi jika belum sesuai maka akan dikembalikan ke petugas opsi Desa/Kelurahan secara online supaya segera dilengkapi
4. Petugas bagian entri data segera mengentri data dan meyerahkan ke petugas bagian cetak e-KTP
5. Petugas bagian cetak mencetak e-KTP dan meneruskan ke petugas Front Office
6. Petugas Front Office menyerahkan e-KTP ke petugas opsi Desa/Kelurahan dan menerima berkas fisik pemohon
7. Petugas opsi Desa/Kelurahan menerima e-KTP dan mendistribusikan ke pemohon
8. Pemohon menerima e-KTP

Dengan diimplementasikannya program Jadek (Jauh Jadi Dekat), pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara oleh Bapak A selaku Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Tuban yaitu sebagai berikut :

“Kepuasan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Tuban terutama dalam penerbitan e-KTP

mengalami peningkatan setelah adanya program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dengan begitu, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah juga semakin meningkat.” (Wawancara pada tanggal 1 September 2021)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh wawancara Bapak T selaku Operator Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Desa Mandirejo yaitu sebagai berikut :

“Dengan adanya SOP yang memuat mengenai tata cara dan alur pelayanan menggunakan program Jadek sangat membantu untuk memahami pekerjaannya dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat salah satunya pembuatan e-KTP” (Wawancara pada tanggal 2 September 2021)

**b. Fragmentasi**

Fragmentasi merupakan pembagian kewajiban pelaksanaan tugas yang dilakukan tanpa tumpang tindih dengan tetap mencakup perincian tugas secara menyeluruh dalam menjalankan program kebijakan. Implementasi program Jadek, penyebaran tanggung jawab pada satu lingkup kebijakan belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dikarenakan operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat) memiliki peran ganda yaitu sebagai petugas teknis pelayanan administrasi kependudukan di Desa dan sebagai pegawai yang menghadiri rapat koordinasi administrasi kependudukan seluruh Desa di Kabupaten Tuban. Hal tersebut membuat operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat) merasa kebingungan dan kebingungan ketika menghadiri rapat tetapi terdapat masyarakat yang ingin mengurus e-KTP di Balai Desa. Belum lagi masyarakat tersebut tidak memiliki rasa sabar sehingga selalu melampiaskan kemarahannya kepada operator program ketika harus menunggu lama.

Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator struktur birokrasi dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi masih belum berjalan dengan baik dikarenakan pada aspek fragmentasi terdapat pembagian tanggung jawab pelaksanaan tugas yang masih dilakukan secara tumpang tindih yaitu operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat) memiliki peran ganda sebagai petugas teknis pelayanan

administrasi kependudukan dan sebagai pegawai yang menghadiri rapat koordinasi administrasi kependudukan dengan Dispendukcapil Kabupaten Tuban.

**PENUTUP**

**Simpulan**

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dalam penerbitan e-KTP di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban menggunakan 4 indikator George C. Edward III yang telah dijabarkan, maka simpulan yang didapatkan sebagai berikut :

1. Implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) pada indikator komunikasi belum dilakukan dengan baik karena pada aspek transmisi dan kejelasan terdapat permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak Dispendukcapil kepada pihak Desa serta pihak Desa kepada masyarakat sehingga menyebabkan ketidaktahuan dan kesalahpahaman mengenai proses implementasi program Jadek di Desa dan menyebabkan banyak masyarakat enggan untuk mengurus e-KTP karena beranggapan bahwa persyaratan yang dibutuhkan berbelit-belit.
2. Implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) pada indikator sumber daya belum terpenuhi dikarenakan pada aspek staff, informasi dan fasilitas masih terdapat kendala. Jumlah staff belum mencukupi dan tersedianya sarana prasarana juga masih belum memadai. Sedangkan pada aspek informasi tidak ada sosialisasi dari pihak Desa kepada masyarakat sehingga menyebabkan ketidaktahuan masyarakat akan persyaratan yang dibutuhkan untuk melengkapi dokumen kependudukan salah satunya dalam pembuatan e-KTP.
3. Implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) pada indikator disposisi telah dilaksanakan dengan baik. Sikap pelaksana dalam implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) telah melaksanakan tugasnya berdasarkan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. hanya saja tidak ada insentif khusus yang diberikan kepada operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat).
4. Implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) pada indikator struktur birokrasi

belum berjalan dengan baik dikarenakan pada aspek fragmentasi terdapat pembagian tanggung jawab pelaksanaan tugas masih dilakukan secara tumpang tindih yaitu operator program Jadek (Jauh Jadi Dekat) memiliki peran ganda sebagai petugas teknis pelayanan administrasi kependudukan dan sebagai pegawai yang menghadiri rapat koordinasi administrasi kependudukan seluruh desa di Kabupaten Tuban.

### Saran

Saran peneliti yang bisa dijadikan petunjuk dan bahan evaluasi untuk melaksanakan perbaikan dalam implementasi program Jadek (Jauh Jadi Dekat) bagi pihak terkait dalam rangka mencapai keberhasilan yang maksimal sesuai tujuan yang ditetapkan. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Pemerintah menyediakan sarana prasarana yang memadai seperti disediakannya scanner yang digunakan petugas Opsi Desa untuk menscan berkas pemohon e-KTP karena optimalisasi pelayanan kepada masyarakat memerlukan penambahan sarana dan prasarana yang memadai. Untuk jaringan SIAK memerlukan pemeliharaan yang intensif dan optimal guna menunjang proses pelayanan yang sedang berjalan.
2. Sosialisasi mengenai program Jadek kepada operator program Jadek di Desa perlu ditingkatkan supaya tidak terjadi kesalahpahaman dan ketidaktahuan operator dalam memberi pelayanan kepada masyarakat menggunakan program tersebut.
3. Sosialisasi kependudukan dari pihak Dispendukcapil dan pihak Desa kepada masyarakat perlu ditingkatkan supaya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan juga meningkat. Sosialisasi mengenai program Jadek juga perlu ditingkatkan supaya semua elemen masyarakat mengetahui bahwa program Jadek dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sampaikan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan jurnal ini, diantaranya :

1. Bapak dan Ibu Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya
2. Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing
3. Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si selaku dosen penguji
4. Badrudin Kurniawan., S.AP., M.AP selaku dosen penguji
5. Pihak-pihak lainnya yang turut memberikan dukungan moral dan material pada peneliti sehingga penulisan jurnal bisa terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- BPK. (2017). Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2017 tentang Pengembangan e-Government Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tuban. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/53704/perbup-kab-tuban-no-37-tahun-2017> (Diakses pada 18 April 2020)
- Dispendukcapil Kota Semarang. (2015). Apa dan Mengapa E-KTP. Semarangkota.Go.Id. <http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/berita-Apa-dan-Mengapa-E-KTP> (Diakses pada 18 April 2020)
- Dispendukcapil Kabupaten Tuban (2021). [disdukcapil.tubankab.go.id](http://disdukcapil.tubankab.go.id) (Diakses pada 18 April 2020)
- Febriharini, M. P. (2016). Pelaksanaan Program e-KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Serat Acitya*.
- Firnanda, M. R. H. E., & Prabawati, I. (2020). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*.
- Hakim, L., Basuki, J., Soemartono, T., & Kusworo, K. (2019). Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*.
- Hasibuan, E.H., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi Kebijakan e-KTP dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan. *Perspektif*.
- Indrajit, R. E. (2004). E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Andi Offset*.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun Anggaran 2019.

- (2019).
- Milatus S, Achmad Hinada & Fanida, E. H. (2018). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Publika.
- Mustika, Wi. P., Kumalasari, J. T., Fitriani, Y., & Abdurrohman, A. (2021). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIASIK) Pada Kelurahan Berbasis Web. J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika).
- Pasolong, H. (2013). Kepemimpinan Birokrasi. CV.Alfabeta.
- Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban
- Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan meliputi pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- Rahmawati, D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Publika.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). Manajemen Pelayanan. Pustaka Belajar.
- Roudlotus S, V., & Prabawati, I. (2021) Kampung Anak Negeri Sebagai Wujud Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Penanganan Anak Jalanan
- RPIJM Bidang Cipta Karya Kabupaten Tuban. (2017).
- Sekarsari, R. W., & Winarno, T. (2018). Smart Kampung Sebagai Wujud Kemajuan Sistem Administrasi Dan Manajemen Di Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi. In Journal of Public Sector Innovations.
- Septiyarini, D., & Pranaka, R.N. (2019). Implementasi Program dan Pemanfaatan e-KTP yang Terintegrasi di Kabupaten Sambas. Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area.
- Sinambela, L. P. (2016). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.
- Sinta Oktamia, D., Fauziah, N.M., & Ap.S. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN), 02(01).
- Sudrajat, D., Badriatin, T., Setiawan, R., & Sudiarti, S. (2021). Implemetation Of Population Policy On The Quality Of Death Certificate Issurance Services. Indonesian Journal Of Social Science Research.
- Sumartik. (2018). Masalah Kependudukan Menjadi Perhatian Bupati. LPPL Radio Pradya Suara. <https://pradyasuara.tubankab.go.id/entry/masalah-kependudukan-jadi-perhatian-bupati> (Diakses pada 8 Mei 2020)
- Suryawati, N. (2021). Implementation of population administration services in Tuban district. Linguistics and Culture Review.
- Syahraji., & Nasution, I. (2013). Sistem Administrasi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
- Tamsah, H., Ansar, Gunawan, Yusriadi, Y., & Farida, U. (2020). Training, knowledge sharing, and quality of work-life on civil servants performance in Indonesia. Journal of Ethnic and Cultural Studies.
- Thomas, Riko (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
- Tude, Nixon Edwar Samuel., Pioh, Novie R., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Waseso, R. (2020). Ada Keluhan Masyarakat Soal Layanan Kependudukan, ini yang Dilakukan Kemendagri. Kontan.co.id <https://nasional.kontan.co.id/news/ada-keluhan-masyarakat-soal-layanan-kependudukan-ini-yang-dilakukan-kemendagri> (Diakses pada tanggal 20 Mei 2020)
- Widodo, Atim Widodo, A. H. P. (2013). BAB II

Pelayanan Publik. Journal of Chemical  
Information and Modeling.

Yulia Balai Pengkajian dan Pengembangan  
Komunikasi dan Informatika Bnadung, M., &  
Litbang SDM, B. (2014). Implementasi  
Kebijakan Pengembangan Dan  
Pemberdayaan Lembaga Sosial Media  
Tradisional Di Jawa Barat The  
Implementations Of Development And  
Empowerment Of Traditionsl Social Media  
In West Java