

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP)
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara)**

Khanti Citta Anuttari, Soesilo Zauhar, Mohammad Nuh
Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: cittaanuttari@gmail.com

Abstract: Implementation of Electronic Identity Card (E-KTP) Policy (Study at the Population and Civil Registration Service of North Lombok Regency). Normatively, population administration is implemented by the Population and Civil Registration Service assisted by employees who are competent in their fields. Through this, the research results were found: (1) The implementation of the e-KTP policy was carried out quite well, there was a lack of human resources and a lack of budget. In fact, when linked to the Law regulating Population Administration, resources are an important aspect in the success of the implementation process. (2) Obstacles in implementing the e-KTP policy, researchers found that there were budget limitations, staff limitations, lack of awareness from the community, and geographical location. (3) The results of the implementation of the e-KTP policy, if implemented well, have an impact resulting from the e-KTP policy, such as efficiency in population administration and social and economic impacts. The efficiency of population administration results in the process of making e-KTP becoming faster. The resulting social impact is that underprivileged communities that are integrated with e-KTP can receive social assistance from the government. The economic impact is a society integrated in e-KTP data. Economically, the use of e-KTP aims to facilitate economic activities such as opening a bank account.

Keywords: Policy Implementation; Population Administration; Electronic Identity Card

Abstrak: Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara). Secara normatif, administrasi kependudukan di implementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibantu oleh pegawai yang mumpuni dalam bidangnya. Melalui hal ini ditemukan hasil penelitian: (1) Implementasi kebijakan e-KTP dilaksanakan dengan cukup baik, terdapat kekurangan sumberdaya manusia dan kekurangan anggaran. Padahal bila dikaitkan dengan UU yang mengatur Administrasi Kependudukan, sumberdaya menjadi aspek penting dalam keberhasilan proses implementasinya. (2) Hambatan dalam implementasi kebijakan e-KTP, peneliti menemukan bahwa adanya keterbatasan anggaran, keterbatasan pegawai, kurangnya kesadaran dari Masyarakat, dan letak geografis. (3) Hasil dari Implementasi Kebijakan e-KTP, dilaksanakan dengan baik, terdapat dampak yang dihasilkan oleh adanya kebijakan e-KTP seperti efisiensi administrasi kependudukan dan dampak sosial serta ekonomi. Efisiensi administrasi kependudukan menghasilkan proses dalam pembuatan e-KTP menjadi lebih cepat. Dampak sosial yang dihasilkan ialah Masyarakat kurang mampu yang terintegrasi e-KTP bisa mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah. Dampak ekonominya adalah masyarakat yang terintegrasi dalam data e-KTP. Secara ekonomi, penggunaan e-KTP bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan ekonomi seperti pembukaan rekening bank.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Administrasi Kependudukan; Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi besar dalam dunia kerja. Sistem kerja yang sebelumnya didominasi oleh proses manual kini beralih ke sistem digital. Hal ini membawa berbagai manfaat, seperti efisiensi,

produktivitas, dan aksesibilitas informasi. Pernyataan tersebut menunjukkan kesesuaian dengan pandangan yang diutarakan oleh Anderson (2010), bahwa penerapan teknologi informasi memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan produktivitas proses

perumusan kebijakan. Selain itu, teknologi informasi juga dapat memandu pemerintah untuk menjadi lebih efektif dalam menjalankan tugasnya, lebih efisien dalam menggunakan sumber daya, serta lebih akuntabel dalam pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil. Perkembangan teknologi dan komunikasi telah mendorong munculnya berbagai jenis kegiatan baru dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya implementasi kebijakan e-KTP atau Kartu Identitas elektronik. Kartu Identitas Elektronik (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengendalian yang canggih, baik dari segi administrasi maupun teknologi informasi yang terintegrasi dengan database kependudukan nasional. Dengan adanya teknologi informasi yang terintegrasi, e-KTP memungkinkan pemerintah untuk memantau dan mengelola informasi kependudukan secara efisien dan akurat. Pada saat implementasi KTP konvensional, banyak terjadi kerancuan data kependudukan yang menjadi masalah krusial. Terlebih pada saat akan berlangsungnya pemilu, e-KTP memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan integritas dan efisiensi proses pemilihan, serta mengatasi masalah yang biasa terjadi pada KTP konvensional seperti kerancuan data kependudukan dan potensi kecurangan pemilu.

Sebagai salah satu daerah otonom, Pemerintah Kabupaten Lombok Utara menyelenggarakan berbagai urusan pemerintahan yang diserahkan oleh Pemerintah Pusat baik yang merupakan urusan wajib salah satunya adalah pendataan kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2022), terdapat 4.247 jiwa penduduk yang masih belum melakukan perekaman e-KTP pada tahun 2022. Sebaliknya, sebanyak 183.589 jiwa penduduk telah melakukan proses perekaman e-KTP pada tahun yang sama. Data ini menunjukkan tingkat keterlaksanaan perekaman e-KTP di Indonesia pada tahun tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, Pemerintah Kabupaten Lombok Utara memerlukan adanya reformasi birokrasi dan juga tata kelola pemerintahan yang lebih baik lagi, sehingga mampu melaksanakan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik, efektif, dan melayani.

Tinjauan Pustaka

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik seperti yang dikemukakan oleh J. Pressman dan A. Wildavsky dikutip dalam Islamy (2015) ialah suatu proses hubungan yang terjadi antara tindakan-tindakan yang di arahkan dengan penetapan tujuan untuk

mencapainya. Dalam implementasinya, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, seperti yang dikemukakan oleh George C. Edwards III terkait model implementasi kebijakan yakni meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. **Komunikasi** menurut Edward III dikutip dalam Widodo (2010 :97) ialah proses komunikasi adalah proses dimana komunikator (orang yang menyampaikan pesan) mentransmisikan informasi kepada komunikan (orang yang menerima pesan). **Sumberdaya** menurut Edward III dikutip dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya fasilitas, sumberdaya informasi. **Disposisi** menurut Edward III dikutip dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan dengan sungguh-sungguh. Hal ini bertujuan agar tujuan atau hasil yang diharapkan dari kebijakan tersebut dapat tercapai dalam praktiknya. **Struktur Birokrasi** menurut Edward III dikutip dalam Widodo (2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sesuai dengan pandangan Dwiyanto (2005:141), adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat. Selain itu Sinambela (2011) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah individu atau masyarakat secara keseluruhan. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan manfaat atau keuntungan dalam bentuk pelayanan, meskipun hasilnya tidak selalu berwujud produk fisik yang dapat dilihat atau diraba.

3. E-Government

Dikutip dalam buku *e-Government In Action* oleh Indrajit (2005:5), menguraikan bahwa *E-Government* merupakan suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

4. Kebijakan Publik

Thomas R Dye (2005) dalam tulisannya *Understanding Public Policy* mendefinisikan kebijakan publik adalah keputusan atau tindakan yang diambil oleh pemerintah atau otoritas publik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Berbeda dengan Thomas R Dye, definisi lain

ditawarkan oleh Friederich dikutip dalam Agustino (2017) yang mendefinisikan kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau langkah yang diambil, atau keinginan yang diungkapkan, yang berhubungan dengan cara untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu.

5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut undang-undang tersebut, e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi dengan chip dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. menurut peraturan yang berlaku di Indonesia, setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum pada Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah nomor yang unik dan terkait secara eksklusif dengan setiap individu sebagai bagian dari sistem administrasi kependudukan nasional. NIK yang tertera pada KTP elektronik dijadikan dasar penerbitan Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Paspor dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Metode Penelitian

Penelitian ini berjenis kualitatif dan berpendekatan deskriptif. Moleong (2013, h.5), metode pengumpulan data untuk penelitian kualitatif yaitu wawancara, observasi, dan/atau dokumentasi. Fokus di dalam penelitian yakni: (1) Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara berdasarkan teori implementasi kebijakan model George C. Edward III (2) Hambatan dalam Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. (3) Hasil dari Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Lokasi penelitian di Kabupaten Lombok Utara, dengan situs penelitian di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Data berupa data primer serta sekunder. Pengumpulan data dengan wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Instrumen kunci yakni peneliti, transkrip wawancara, serta hasil pencatatan lapangan. Proses analisis data diadaptasi dari model interaktif Miles & Hubberman dikutip dalam Saldana (2014, h.332). Proses analisis data model interaktif melalui banyak tahap yakni membuat rumusan masalah, kerangka konseptual, instrumen penelitian, pengambilan sampel, akses ke studi, pengambilan

data, pengolahan data, analisis dan ringkasan sementara, mengembangkan skema pengkodean, koding, menarik dan memverifikasi kesimpulan, merevisi laporan, dan kesimpulan (selesai).

Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

A. Komunikasi

Komunikasi memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan tersebut dapat disampaikan secara tepat, akurat, dan konsisten, sehingga meminimalkan kesalahpahaman antara pemangku kepentingan. Komunikasi menurut Edward III mencakup Transmisi, Konsistensi, dan Kejelasan. **Transmisi:** Proses transmisi kebijakan e-KTP Lombok Utara dengan instansi pemerintah lainnya tidak dilakukan dengan sosialisasi secara langsung, melainkan dengan pemberian *Memorandum Of Understanding* (MOU) dan perjanjian kerjasama antara para instansi penyedia layanan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara selaku pengendali kebijakan e-KTP. Pemberian perjanjian kerja sama ini dilakukan dengan antar pimpinan instansi terkait.

Apabila ditinjau dari sisi aktor pelaksana kebijakan, pada tahap komunikasi khususnya dalam proses transmisi tidak mengalami kendala yang berarti. Pelaksana kebijakan tidak hanya terbatas pada pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi juga melibatkan peran aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Peran masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan dapat sangat signifikan dalam memastikan keberhasilan dan efektivitas dari kebijakan yang diterapkan Masyarakat sebagai pengguna layanan menjelaskan bahwa mengalami kendala pada awal diterapkannya implementasi kebijakan layanan e-KTP, kurangnya informasi, sosialisasi serta edukasi mengenai layanan e-KTP. Hanya terdapat banner yang berisikan sedikit informasi mengenai layanan e-KTP pada desa-desa selain di Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara.

Konsistensi: berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara belum konsisten dalam menyebarluaskan informasi mengenai layanan e-KTP secara berkala. Kegiatan sosialisasi berkala gencar dilakukan hanya di awal kebijakan e-KTP di implementasikan, selanjutnya sangat jarang diadakannya sosialisasi. Hal ini terjadi karena adanya perbaikan gedung di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sehingga jumlah pengunjung sangat terbatas. Kepala Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara mengatakan bahwa sebelum

terjadinya gempa bumi tahun 2018, pengunjungnya sangat ramai. Sejalan dengan dikatakan oleh Edward III dikutip dalam Winarno (2016), untuk mengatasi dampak negatif dari ketidak konsistenan dalam penyampaian informasi, penting bagi pemerintah atau lembaga terkait untuk memastikan bahwa informasi disampaikan secara jelas, konsisten, dan tepat waktu kepada masyarakat.

Kejelasan: berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa masih terkendalanya kejelasan komunikasi antara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat, hal ini di dasarkan pada pendapat masyarakat pengguna layanan di mana tidak terdapat pegawai yang dapat ditanyakan perihal informasi tentang dokumen atau berkas yang diperlukan. Sejalan dengan pendapat Edward III dikutip dalam Winarno (2016), konsistensi dalam perintah-perintah pelaksanaan sangat penting untuk menjaga efektivitas implementasi kebijakan. Perintah-perintah yang tidak konsisten dapat mengarah pada penafsiran yang berbeda-beda oleh para pelaksana kebijakan. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpastian dalam langkah-langkah yang seharusnya diambil untuk melaksanakan kebijakan dengan benar.

Kejelasan: Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, peneliti menemukan bahwa masih terkendalanya kejelasan komunikasi antara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat, hal ini di dasarkan pada pendapat masyarakat pengguna layanan di mana tidak terdapat pegawai yang dapat ditanyakan perihal informasi tentang dokumen atau berkas yang diperlukan. Hal ini sejalan dengan Teori kejelasan oleh Edward III menyoroti pentingnya kejelasan dalam proses komunikasi untuk mencegah terjadinya interpretasi yang salah atau bertentangan dengan pesan asli yang ingin disampaikan. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat mengarah pada beberapa masalah yang dapat mengganggu pemahaman dan penerimaan pesan.

B. Sumberdaya

Sumberdaya Manusia: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara memiliki keahlian teknis yang cukup untuk memanfaatkan sistem pendataan dan pencatatan sipil yakni Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Meskipun beberapa pegawai diidentifikasi tidak sesuai, Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara menyediakan fasilitas pelatihan, bimbingan teknis, bahkan studi banding terkait penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Selain itu, pada awal penerapan layanan

e-KTP, pegawai Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara dibekali pelatihan dan bimbingan teknis pemanfaatan teknologi biometrik wajah untuk perekaman identifikasi wajah pada e-KTP. Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan Dengan mengatur manajemen sumber daya manusia secara efisien dan efektif, organisasi dapat memaksimalkan potensi sumber daya manusia mereka untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik. Hal ini tidak hanya berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan, tetapi juga pada kepuasan dan motivasi pegawai yang merupakan aset berharga dalam mencapai keunggulan kompetitif jangka panjang..

Sumberdaya Anggaran: alokasi sumber daya finansial secara khusus untuk implementasi kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tidak tercakup dengan cukup dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sehingga pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara harus memiliki kemampuan untuk mengelola keuangan dengan baik sangat penting terutama dalam konteks menjalankan implementasi berbagai kebijakan dan program. Sejalan dengan teori yang dikutip dari Edward III, sebagaimana disampaikan dalam karya Widodo (2010:101), menyoroti bahwa kurangnya sumber daya anggaran dapat berdampak signifikan terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Anggaran yang terbatas dapat membatasi kemampuan pemerintah atau organisasi dalam melaksanakan program-program yang diharapkan dari kebijakan. Ini bisa mempengaruhi tingkat pelayanan atau manfaat yang dapat diberikan kepada masyarakat atau kelompok sasaran.

Sumberdaya Fasilitas: Sumber daya fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara telah disediakan cukup memadai dibuktikan dengan adanya kepuasan masyarakat menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Pemerintah memperhatikan sarana dan prasarana yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara bahkan dengan menyediakan sarana khusus untuk penyandang disabilitas seperti penyediaan kursi roda. Teori Edward III yang disebutkan dalam kutipan tersebut, yang dikutip dari Widodo (2010), menyoroti bahwa infrastruktur fisik seperti bangunan, peralatan, dan perlengkapan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaksanaan praktis, tetapi juga sebagai bagian dari modal yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan memiliki fasilitas fisik yang

memadai, pelaksana akan lebih mampu untuk menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kemungkinan keberhasilan dari implementasi kebijakan atau program yang direncanakan.

Sumberdaya Informasi: Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, landasan hukum implementasi kebijakan e-KTP di Kabupaten Lombok Utara, seperti halnya di seluruh Indonesia, diatur secara ketat oleh peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lombok Utara bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan penerbitan dan penggunaan e-KTP sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan teori Edward III dikutip dalam Widodo (2010) yang menyatakan bahwa Kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah merujuk pada sejauh mana mereka mengikuti dan melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kepatuhan ini sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas implementasi kebijakan pemerintah dan pencapaian tujuan-tujuan yang diinginkan.

C. Disposisi

Komitmen pimpinan dalam mendukung kebijakan pemerintah sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi yang telah ditetapkan berdasarkan hasil penelitian. Selanjutnya pada lingkup pejabat teknis, yang memiliki tugas untuk ikut menerapkan komitmen dalam mensukseskan kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) dilakukan melalui pembinaan para staf pelayanan untuk senantiasa berkomitmen dan secara sungguh-sungguh menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidangnya. Hal ini dibuktikan dengan capaian target realisasi yang ada di Kabupaten Lombok Utara saat ini sudah mencapai 99,44 persen. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik telah mencapai 183.861 orang perekaman, Dengan wajib KTP di Lombok Utara mencapai 184.899 orang. Terdapat kurang lebih 1.038 orang atau kurang lebih yang belum rekam data mencapai 0,56 persen. Sejalan dengan pernyataan dari Bintoro dan Daryanto (2017:15) menunjukkan bahwa kemampuan seorang pimpinan untuk membangun hubungan kerja yang baik di dalam sebuah instansi atau organisasi memiliki dampak yang sangat penting terhadap keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Dengan kata lain, hubungan kerja yang baik yang dibangun oleh seorang pimpinan dapat mempengaruhi secara signifikan

kinerja dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

D. Struktur Birokrasi

Edward III menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) hal penting yang harus diperhatikan dalam struktur organisasi, yakni pertama prosedur-prosedur seperti *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berasal dari instansi/internal tersebut, kedua fragmentasi yang berasal dari luar (eksternal) instansi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa meskipun dalam praktiknya masih terjadi ketidaksesuaiannya, namun pelaksana program menganggap dengan adanya *Standart Operational Procedure* (SOP) sangat memudahkan dalam melaksanakan tugas. Dengan mengacu pada *Standart Operational Procedure* (SOP) sebuah program dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sejalan dengan pendapat George C. Edward III (dalam Agustino, 2008:153) yakni kebijakan yang kompleks sering kali memerlukan kerja sama dari berbagai pihak di dalam organisasi atau birokrasi. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif mengakibatkan beberapa masalah yang mempengaruhi efektivitas sumber daya dan jalannya kebijakan.

2. Hambatan dalam Implementasi Kebijakan e-KTP

A. Hambatan Internal

Keterbatasan Anggaran: Belum tersedianya anggaran dana untuk melakukan renovasi pasca gempa, minimnya APBD yang diberikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Utara. Asumsi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sudah mendapatkan Dana Alokasi Khusus (DAK) Non Fisik Bidang Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Padahal sejatinya, DAK Non Fisik fungsinya hanya sebagai pendukung untuk memastikan bahwa fungsi Disdukcapil sebagai koordinator dan fasilitator penyelenggara administrasi kependudukan di Kabupaten dapat berjalan dengan optimal. Selain itu, berkaitan dengan digitalisasi program e-KTP maka diperlukannya *upgrade* sistem dan pemeliharaan rutin, Sejalan dengan pernyataan Edward III dikutip dalam Widodo (2010) yang menyatakan keterbatasan anggaran yang tersedia dapat mengakibatkan terbatasnya kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat anggaran yang tersedia dapat mempengaruhi kemampuan suatu organisasi atau instansi untuk memberikan layanan yang optimal kepada publik atau masyarakat yang dilayaninya.

Keterbatasan Jumlah Pegawai: Ditemukan bahwa dari jumlah pegawai yang ada sebanyak Sumber Daya Manusia, sisi jumlah pegawai/karyawan yang ada yaitu sebanyak 95 orang terdiri dari 26 orang Pegawai Negeri Sipil dan 69 orang tenaga kontrak sesungguhnya relatif cukup untuk menyelesaikan beban kerja 5 tahun ke depan. Namun secara kualitas maupun kompetensi yang dimiliki oleh pegawai/karyawan yang ada saat ini masih tidak memadai. Selain itu, karena kurangnya staf teknologi informasi pada Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara, menyebabkan hingga sekarang Disdukcapil belum memanfaatkan secara maksimal sistem teknologi informasi dalam menyajikan data dan informasi kependudukan kepada masyarakat berbasis *website*. Hal ini sejalan dengan teori sumber daya manusia menurut Edward III dikutip dalam Widodo (2010) yang menyatakan bahwa tidak peduli seberapa jelas urutan implementasi yang konsisten dan tidak peduli seberapa akuratnya kebijakan yang dapat di transmisikan, jika kita kekurangan sumber daya manusia yang bertanggungjawab untuk melaksanakan kebijakan serta memiliki kemampuan, implementasinya pun tidak akan berhasil (tidak efektif).

Infrastruktur kurang memadai: Infrastruktur Bangunan Disdukcapil Kabupaten Lombok Utara yang tidak memadai, hal ini terjadi setelah Kabupaten Lombok Utara di guncang gempa pada tahun 2018 dan mengakibatkan runtuhnya gedung perkantoran sehingga memerlukan anggaran dana untuk melakukan renovasi pasca gempa. Selain gedung, kurang memadainya peralatan kerja juga menjadi penghambat implementasi kebijakan e-KTP. Sarana dan prasarana IT seperti server, printer cetak KTP-el dan perangkat alat biometrik merupakan bantuan dari pusat tahun 2011 dan sering mengalami kerusakan. Sebagian besar peralatan kerja untuk pelayanan publik yang ada saat ini sudah memiliki masa pakai 6 tahun ke atas. Beberapa peralatan serta perlengkapan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Lombok Utara seperti sidik jari dan layar, kamera, scan retina mata, maupun peralatan fisik lainnya hanya terdapat satu perangkat saja. Seiring dengan masa pakai tersebut kinerja peralatan tersebut juga mengalami penurunan. Sehingga diperlukannya peremajaan dan penambahan peralatan terutama komputer dan server data yang mendukung perkembangan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Edward III dikutip dalam Widodo (2010:102) yang menyatakan bahwa fasilitas atau sumber daya infrastruktur memegang peran penting dalam operasionalisasi implementasi kebijakan, yang mencakup berbagai sarana fisik seperti gedung, tanah, dan sarana

yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Hambatan Eksternal

Masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan: pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tidak dikenakan biaya atau gratis, namun masih banyak penduduk yang tidak melaksanakan administrasi kependudukan tersebut. Pada umumnya sebagian besar masyarakat masih menganggap pencatatan kependudukan Kepada Dinas Pencatatan Sipil tidak mempunyai manfaat bagi perseorangan. Masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil untuk melaporkan/memperbaharui peristiwa penting dan peristiwa kependudukan tepat waktu. Hal ini disebabkan karena penggunaannya sebatas *incidental* pada momen-momen tertentu saja sehingga bagi masyarakat dirasakan tidak begitu penting untuk dimiliki jika belum mendesak. Hal di atas sesuai dengan hasil penelitian terdahulu (Alvina Nindya, 2016) yang menjelaskan bahwa sikap masyarakat di Kota Semarang yang sebagian besar acuh terhadap tertib administrasi kependudukan, meskipun secara teori menyadari pentingnya kewajiban mengurus dan memiliki dokumen kependudukan.

Letak Geografis: Faktor alam terkait geografis dan kondisi lingkungan wilayah Kabupaten Lombok Utara dapat menjadi penghambat dalam proses pengurusan dan penyelesaian administrasi kependudukan, terutama bagi penduduk yang tinggal di wilayah yang jauh dari lokasi kantor pelayanan administrasi tersebut. Penduduk yang jauh dari jangkauan atau yang dekat maupun penduduk mampu atau kurang mampu mempunyai hak yang sama atas pelayanan. Kondisi tingkat heterogenitas dan kemajemukan masyarakat Kabupaten Lombok Utara yang sebagian besar tingkat sosial ekonominya adalah warga yang bekerja sebagai Wirausaha atau Pedagang dan Buruh/Karyawan. Masyarakat umumnya cenderung enggan untuk mengurus dokumen kependudukan jika prosedur dan mekanisme yang diperlukan terlalu rumit dan memakan waktu. Mereka khawatir bahwa proses yang panjang dan berbelit-belit dapat mengganggu aktivitas sehari-hari atau pekerjaan mereka.

Hasil Implementasi Kebijakan e-KTP

Peningkatan Efisiensi Administrasi: Penggunaan teknologi biometrik sidik jari dalam proses pendaftaran dan perekaman e-KTP memiliki potensi besar untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi. Dengan menggunakan

biometrik sidik jari, proses pendaftaran e-KTP dapat menjadi lebih lancar karena pemindaian wajah dapat dilakukan secara langsung dan cepat, mengurangi kesalahan manusia dalam proses pengambilan data. Dengan proses pendaftaran yang lebih efisien dan pengurangan kesalahan, biometrik wajah dapat membantu mengurangi biaya administratif jangka panjang dan mempercepat waktu penyelesaian proses perekaman e-KTP.

Dampak Sosial dan Ekonomi: Penerapan kebijakan e-KTP memiliki dampak sosial dan ekonomi. Secara sosial, e-KTP dapat membantu dalam identifikasi penduduk yang membutuhkan bantuan sosial atau layanan kesehatan. Secara ekonomi, penggunaan e-KTP bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan ekonomi seperti pembukaan rekening bank, pembelian produk keuangan, atau pengajuan pinjaman. E-KTP memberikan dasar yang kuat untuk verifikasi identitas digital yang aman dan dapat dipercaya Hal tersebut sejalan dengan teori Merilee S. Grindle (1980) mengenai keberhasilan pelaksanaan menjangkau sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target groups, derajat perubahan yang ingin dicapai dari sebuah kebijakan.

Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian, sebagaimana berikut: (1) Implementasi Kebijakan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara telah melakukan proses transmisi dengan baik kepada penyedia layanan maupun penerima layanan (Masyarakat). (2) Hambatan implementasi kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Hambatan yang dirasakan oleh Pegawai yakni keterbatasan anggaran, keterbatasan jumlah staf yang memahami IT atau teknologi, infrastruktur kurang memadai, kurangnya kelengkapan terkait persyaratan e-KTP oleh Masyarakat dan letak geografis. (3) Hasil dari Implementasi Kebijakan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara menghasilkan beberapa manfaat seperti Peningkatan efisinesi administrasi yakni Penggunaan teknologi biometrik sidik jari dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses pendaftaran dan perekaman e-KTP. Dan dampak Sosial dan Ekonomi. Secara sosial, e-KTP dapat membantu dalam identifikasi penduduk yang membutuhkan bantuan sosial atau layanan kesehatan. Secara ekonomi, penggunaan e-KTP bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan ekonomi seperti pembukaan rekening bank.

Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2008). **Dasar-Dasar Kebijakan Publik**. Bandung, CV. Alfabeta.
- _____. (2017). **Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)**. Bandung, Alfabeta.
- Anderson, J. (2010). **Transforming Education: A Regional Guide**. UNESCO Bangkok.
- Alvina, N., & Lituhayu, D. (2017). **Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 1-12.
- Bintoro., & Daryanto. (2017). **Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan**. Yogyakarta, Gava Media.
- Dwiyanto, A. (2005). **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey, Princeton University Press.
- Indrajit, R. E. (2005). **E-Government in action**. Yogyakarta, Andi Offset.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Tentang Pengembangan *e-Government*.
- Islamy, I. (2015). **Kebijakan Publik**. Banten, Universitas Terbuka.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). **Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)**. Sage Publications, Thousand Oaks, CA
- Moleong, L. J. (2013). **Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi**. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Saldana, J. (2014). **Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)**. Sage Publications, Thousand Oaks, CA
- Sinambela, L. P. (2011). **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thomas, R. Dye. (2005). **Understanding Public Policy**. New Jersey, Pearson Education Inc.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Widodo, J. (2010). **Analisis Kebijakan Publik**. Malang, Bayumedia.
- Winarno, B. (2016). **Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus**. Yogyakarta, CAPS.