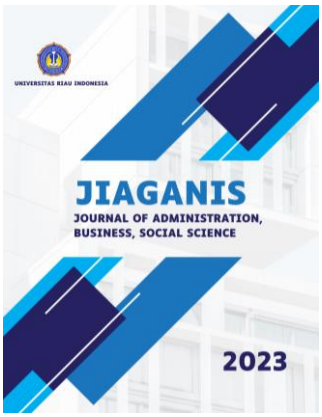

JIAGANIS: JOURNAL OF ADMINISTRATION, BUSSINESS, AND SOCIAL SCIENCE
Volume: 4, No 2-2023
ISSN: 2503-3298 E-ISSN: 2714-7231

Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu

Khaidir, Supardi, Heri Hermanto, Karto, Monalisa

[1,2,4] Adminstrasi Negara, Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia
[3,5] Adminstrasi Bisnis, Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

*Corresponding E-mail: khaidir@unrida.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 13 Jully 2023
Revised: 24 July 2023
Accepted: 29 July 2023

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2022 by Author. Published by Universitas Riau Indonesia

ABSTRACT

This research aims to examine the implementation of public policy in the issuance of electronic identity cards (e-KTP) in Rengat Barat Subdistrict, Indragiri Hulu Regency. The study employs a qualitative descriptive approach using data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. The research findings indicate that while the e-KTP policy has been implemented, it still faces numerous obstacles at the local level. Communication gaps between the central government and local implementers result in inconsistent understanding and application of the procedures. Furthermore, the limitations in human resources, recording equipment, and internet connectivity hinder the efficiency and quality of service delivery. The bureaucratic structure is still considered rigid and lengthy, slowing down the process and reducing responsiveness to citizens' needs. Although the personnel exhibit a positive attitude toward public service, the lack of technical training and support affects the effectiveness of the implementation. Using Edward III's policy implementation model, it was found that communication, resources, disposition, and bureaucratic structure all significantly influence the success of the policy implementation. The study concludes that improvements are needed in the areas of communication, capacity building, infrastructure provision, and bureaucratic simplification. Strengthening these components will support more effective and equitable public service delivery, particularly in rural areas.

Keywords:
Bureaucratic Structure; e-KTP Implementation; Public Policy; Service Delivery; Local Governance;

1. Pendahuluan

Kebijakan publik merupakan hasil dari proses politik yang bertujuan untuk mengatur kehidupan masyarakat melalui keputusan yang diambil oleh lembaga pemerintahan. Kebijakan ini dapat berupa program, strategi, maupun peraturan yang secara langsung maupun tidak langsung menyentuh berbagai sektor kehidupan masyarakat, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Dalam konteks modernisasi pemerintahan, penerapan sistem administrasi berbasis digital menjadi keharusan, salah satunya melalui pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang bertujuan mewujudkan sistem identitas tunggal nasional yang efisien, valid, dan terintegrasi.

e-KTP memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat sebagai bukti legalitas identitas seseorang. Dokumen ini menjadi dasar utama dalam berbagai keperluan administratif seperti pemilu, pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga jaminan sosial. Oleh sebab itu, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerapkan kebijakan nasional yang mewajibkan setiap warga negara untuk memiliki e-KTP. Akan tetapi, pelaksanaan kebijakan tersebut di berbagai daerah, khususnya di tingkat kecamatan dan desa,

masih menemui banyak hambatan. Permasalahan seperti terbatasnya alat perekaman, kurangnya SDM yang kompeten, serta rendahnya kesadaran masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.

Salah satu contoh nyata dari tantangan implementasi kebijakan publik dalam pelayanan e-KTP terjadi di Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu. Masyarakat di wilayah ini mengeluhkan lamanya proses pembuatan e-KTP, seringnya gangguan teknis pada perangkat perekaman, hingga kurangnya informasi yang diterima dari pihak desa terkait prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dirancang dengan baik di tingkat pusat belum tentu dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat lokal, terutama bila tidak dibarengi dengan kesiapan sumber daya dan dukungan birokrasi yang solid.

Dalam rangka mengkaji permasalahan ini secara mendalam, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang menyebutkan empat variabel penting dalam implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini dianggap sebagai elemen kunci keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan ketika diterjemahkan ke dalam praktik. Teori ini dipilih karena memiliki relevansi tinggi dalam menelaah efektivitas pelaksanaan kebijakan publik yang melibatkan banyak aktor dan membutuhkan koordinasi lintas sektor. Selain itu, pendekatan ini juga membuka ruang untuk memahami faktor-faktor lokal yang seringkali diabaikan dalam pendekatan kebijakan yang bersifat top-down.

Secara teoritis, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh banyak variabel sosial dan kelembagaan yang saling berkaitan. Dalam konteks pelayanan administrasi publik, pemahaman terhadap karakteristik masyarakat, budaya birokrasi, serta kondisi infrastruktur sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan program. Oleh karena itu, dalam penelitian ini juga digunakan pendekatan pendekatan kualitatif untuk menangkap kompleksitas pelaksanaan kebijakan e-KTP di Kecamatan Rengat Barat secara mendalam dan kontekstual. Kajian terhadap implementasi ini penting untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi serta merumuskan strategi kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bagaimana implementasi kebijakan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu dilakukan; dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan tersebut berdasarkan pendekatan teori Edward III. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal serta memberikan sumbangsih terhadap pengembangan kajian akademik di bidang administrasi publik, khususnya pada implementasi kebijakan di sektor pelayanan kependudukan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial yang kompleks, serta memungkinkan peneliti mengeksplorasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan, baik dari sisi struktural maupun perilaku aktor pelaksana kebijakan.

Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Rengat Barat dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan wilayah administratif yang menjadi titik pelaksanaan kebijakan e-KTP serta memiliki karakteristik dan permasalahan implementasi yang relevan dengan fokus penelitian. Waktu penelitian berlangsung selama enam bulan, dimulai dari Maret hingga Agustus 2023, yang mencakup proses pengumpulan data hingga penyusunan laporan.

Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci seperti aparat kecamatan, pegawai Disdukcapil, serta masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yakni berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, atau posisi strategis dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP. Selain wawancara, observasi langsung di lokasi pelayanan dan dokumentasi berupa dokumen kebijakan, SOP, laporan kegiatan, dan data statistik juga digunakan sebagai bahan triangulasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan persepsi informan terhadap pelaksanaan kebijakan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan pembuatan e-KTP, fasilitas yang tersedia, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Sedangkan dokumentasi bertujuan untuk memperkuat temuan lapangan melalui data tertulis yang relevan.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan, menyederhanakan temuan, dan mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pembaca memahami konteks permasalahan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung guna memastikan validitas dan keabsahan hasil analisis.

Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan, sementara triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas juga diperkuat melalui pemeriksaan hasil kepada informan (member check) serta diskusi antarpeneliti guna menghindari bias interpretatif.

3. Hasil dan Pembahasan

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terlibat dalam implementasi kebijakan pembuatan e-KTP di Kecamatan Rengat Barat, diketahui bahwa program perekaman e-KTP telah dijalankan sesuai dengan arahan dari Kementerian Dalam Negeri. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang signifikan. Beberapa informan menyampaikan bahwa keterbatasan peralatan perekaman, seperti rusaknya mesin dan lambatnya jaringan internet, menjadi faktor utama yang menghambat pelayanan. Selain itu, volume permintaan dari masyarakat tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan yang ada, yang menyebabkan terjadinya antrean panjang dan waktu tunggu yang cukup lama bagi warga.

Dari sisi komunikasi, terdapat ketidaksinkronan antara informasi yang disampaikan oleh pemerintah pusat dengan implementasi teknis di tingkat daerah. Hal ini berdampak pada pemahaman masyarakat mengenai prosedur perekaman e-KTP. Selain itu, masih rendahnya literasi digital dan pemahaman administratif masyarakat menyebabkan proses sosialisasi tidak berjalan optimal. Pemerintah daerah telah melakukan beberapa upaya seperti pengumuman melalui perangkat desa dan media sosial, namun dampaknya belum menyeluruh.

Adapun dari sisi sumber daya manusia, jumlah pegawai yang menangani proses perekaman e-KTP masih terbatas. Dalam satu hari, hanya terdapat satu hingga dua petugas yang menangani proses pelayanan, sementara jumlah pemohon bisa mencapai puluhan orang per hari. Situasi ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat dan tidak efisien. Di sisi lain,

sebagian petugas belum memperoleh pelatihan teknis yang memadai sehingga menimbulkan ketergantungan pada teknisi pusat saat terjadi kerusakan perangkat.

Struktur birokrasi yang terlalu panjang juga menjadi kendala. Pengurusan e-KTP harus melewati beberapa tahapan dari desa, kecamatan, hingga dinas kependudukan di kabupaten. Hal ini tidak hanya memperlambat proses, tetapi juga membuka ruang terjadinya tumpang tindih informasi dan pelayanan yang tidak merata. Meskipun demikian, dari sisi disposisi pelaksana, informan menyatakan bahwa para petugas berupaya memberikan pelayanan terbaik meskipun dalam keterbatasan.

Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembuatan e-KTP di Kecamatan Rengat Barat masih menghadapi berbagai hambatan yang bersifat struktural dan teknis. Berdasarkan teori implementasi Edward III, keempat variabel utama yakni komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi memiliki pengaruh yang nyata terhadap keberhasilan implementasi kebijakan.

Masalah komunikasi terlihat dari belum efektifnya penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai tahapan dan prosedur perekaman e-KTP. Ketidaksesuaian antara ekspektasi warga dan kemampuan pelayanan yang tersedia menyebabkan terjadinya kesalahpahaman, serta berkontribusi pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

Dari aspek sumber daya, baik sumber daya manusia maupun teknologi, penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas lokal. Keterbatasan jumlah pegawai dan peralatan memperburuk kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya oleh Wibowo (2020) yang menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik sangat bergantung pada kecukupan sumber daya yang dimiliki oleh instansi pelaksana.

Disposisi pelaksana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun petugas menunjukkan sikap yang positif dan niat baik dalam melayani, kendala sistemik menghambat efektivitas mereka. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Dalam konteks struktur birokrasi, temuan ini sejalan dengan konsep birokrasi Weberian yang menyatakan bahwa kompleksitas struktur sering menjadi penyebab utama rendahnya efisiensi pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini menekankan bahwa efektivitas implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan dan arahan dari pusat, tetapi sangat bergantung pada kesiapan dan kapasitas daerah dalam menerjemahkan kebijakan tersebut ke dalam tindakan nyata.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun program perekaman e-KTP telah berjalan, realisasinya di lapangan belum optimal karena berbagai faktor teknis dan administratif.

Pertama, aspek komunikasi belum berjalan dengan baik. Informasi yang disampaikan oleh pemerintah pusat tidak sepenuhnya tersampaikan secara efektif di tingkat pelaksana, sehingga menimbulkan kesenjangan pemahaman antara pemerintah dan masyarakat. Kedua, sumber daya yang dimiliki, baik dari segi personel, peralatan, maupun infrastruktur, masih sangat terbatas. Hal ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan sering terjadinya gangguan teknis. Ketiga, meskipun petugas pelaksana menunjukkan sikap yang positif dan

berupaya melayani masyarakat dengan baik, namun minimnya pelatihan dan pendampingan teknis menyebabkan mereka kurang siap dalam menangani hambatan operasional. Keempat, struktur birokrasi yang berjenjang dan kompleks memperlambat proses pengambilan keputusan serta membuka ruang terjadinya pelayanan yang tidak efisien.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP, diperlukan perbaikan menyeluruh mulai dari sistem komunikasi kebijakan, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan teknologi, peningkatan kualitas pelayanan publik, hingga penyederhanaan struktur birokrasi. Upaya ini akan mendukung tercapainya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif, efisien, dan merata di tingkat lokal.

5. Daftar Pustaka

Agustino. L,. 2008. Dasar –Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta, 2006. Dasar – Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

Anderson, J. A. 1975. Public Policy Making: Basic Concept in Political Sciences. New York: Praeger University Series.

D. Lasswell, Harold., & Kaplan, Abraham. 1970. Power and Society. New Haven: Yale University Press.

Grindle, Merilee S. 1980. Politics and Policy Implementation in The Third World. New Jersey: Princeton University Press.

Jenkins, Richard. 2006. Social Identity. London & New York: Routledge

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP

Delwita Elsanti. 2020. Mekanisme Pelayanan Pendaftaran Penduduk Pada Disdukcapil Inhu. (Skripsi) Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Suska Pekanbaru.

Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2013. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nugroho, Riant. 2004. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta:Gramedia, 2009. Publik Policy. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011. Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan, Edisi Ketiga. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Parsons, Wayne. 2005. Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan. Prenada Media: Jakarta.

Prastowo, Andi. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif: dalam perspektif Rancangan Penelitian. Ar-Ruzz Media : Yogyakarta.

Ridwan, 2005. Metode dan Teknik Penyusunan Tesis. Bandung: CV Alfabeta

Silalahi, U. 2010. Metode penelitian sosial. Bandung: Alfabeta

Snelbecker. 1982. Learning Theory Instuctional Theory and Psycho Educational Design, New York: MC. Graw Hill Book Company.

Sudjarwo, H. (2004), Buku Pintar Kependudukan . Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. 2008. Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik, Bandung: Alfabeta