

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)  
DI KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

***IMPLEMENTATION OF SERVICE POLICY  
ELECTRONIC IDENTITY CARD  
IN HASUNDUTAN HUMBANG DISTRICT  
NORTH SUMATERA PROVINCE***

Imelda Hutasoit<sup>1\*</sup>, Joel Dion Cius Lumban Gaol<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Fakultas Perlindungan Masyarakat,  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

\*imeldahutasoit@ipdn.ac.id

***Abstract***

*This study aims to analyze the implementation of the Electronic Identity Card (KTP-El) service policy in Humbang Hasundutan Regency, North Sumatra Province. This research is exploratory research with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Informants were determined by purposive sampling and snowball techniques. The data analysis technique used the Spradley analysis model with four stages of analysis, which are domain, taxonomic, componential, and cultural themes. The results of the study indicate that the implementation of the E-KTP service has not been optimal even though various efforts have been made, it can be seen from the unachieved target for the electronic E-KTP which is caused by several factors, such as the lack of effective socialization about the importance of the E-KTP, data recording tools, damaged networks, inadequate staff resources, and low public awareness of the importance of the E-KTP. Efforts that should be made are to conduct education and socialization in more detail and intensive about the importance of E-KTP to the public, repair damaged data recording devices and networks, conduct regular training for unskilled employees in providing E-KTP, clarify SOP regarding the time it takes to record an Electronic Identity Card.*

***Key Words:*** *Implementation of Policies, Public Services, Electronic Identity Cards (E-KTP)*

***Abstrak***

Penelitian bertujuan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Teknik analisis data

menggunakan model analisis *Spradley* dengan empat tahapan analisis, yaitu: domain, taksonomik, komponensial, dan tema kultural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-El belum maksimal meskipun berbagai upaya telah dilakukan, terlihat dari belum tercapainya target untuk pelayanan KTP elektronik yang disebabkan beberapa faktor, yaitu: kurang efektifnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah tentang pentingnya KTP-El, alat perekaman data dan jaringan yang rusak dan sumberdaya pegawai yang belum memadai, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-El. Upaya yang sebaiknya dilakukan adalah melakukan edukasi dan sosialisasi secara lebih detail dan intensif tentang pentingnya KTP-El, memperbaiki alat perekaman data dan jaringan yang rusak, mengadakan pelatihan secara berkala bagi pegawai yang belum terampil dalam memberikan pelayanan KTP-El, memperjelas SOP tentang waktu yang dibutuhkan dalam perekaman KTP elektronik.

**Kata kunci:** *Implementasi Kebijakan, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El)*

## **Pendahuluan**

Kependudukan pada umumnya menjadi suatu hal yang pokok dalam masalah bidang pembangunan, karena kependudukan merupakan subjek sekaligus menjadi objek dan akan sangat menentukan bagi pembangunan yang bersifat sektoral ataupun lintas sektor, sehingga aspek kependudukan menjadi aspek yang sangat penting diperhatikan, salah satunya terkait masalah administrasi kependudukan. Dengan demikian aturan yang tepat dan tegas untuk mengatur pengadministrasian kependudukan dengan berdasarkan dan berlandaskan ketentuan hukum ataupun peraturan perundang-undangan agar pemerintah dapat memberikan perlindungan terhadap penduduk khususnya dalam pelayanan dalam hal dokumen kependudukan.

Salah satu kebijakan pemerintah yang mengatur tentang administrasi kependudukan adalah yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. Pemerintah menetapkan kebijakan program KTP elektronik bagi masyarakat yang bertujuan untuk mewujudkan administrasi

kependudukan yang tertib dan mencegah peluang adanya KTP palsu dan KTP ganda yang banyak beredar selama ini sehingga banyak terjadi penyalahgunaan yang dilakukan oleh masyarakat sehingga menimbulkan banyak kerugian bagi negara. Hal ini bisa terjadi karena belum tersedianya basis data kependudukan yang terpadu yang menghimpun data seluruh masyarakat Indonesia.

KTP elektronik sangat bermanfaat sebagai identitas jati diri yang berlaku seumur hidup dan secara nasional sehingga dapat mencegah adanya KTP ganda maupun pemalsuan identitas dan dapat mewujudkan database kependudukan yang akurat dan tepat. Namun dalam melakukan pelayanan publik secara umum masih banyak permasalahan ditemui seperti biaya pelayanan publik yang mahal, proses yang berbeli-belit, aksesnya yang sulit, minimnya informasi dan dokumen dan masih adanya praktek pungutan liar (Lindawaty et al., 2018). Hal tersebut digambarkan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Keliat dimana masih ditemukan adanya pungutan pada proses pelayanan dokumen administrasi kependudukan termasuk pelayanan KTP-El. Adanya pungutan liar yang ditemukan di Kabupaten Asahan yang dilakukan oleh oknum pada dinas terkait yang ditemukan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan pada berbagai bentuk seperti adanya pungli pada pembuatan dokumen kependudukan diantaranya yaitu akta kematian, akta kelahiran, akta perkawinan, akta pengesahan anak, akta pengakuan anak, Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga. Diketahui pula bahwa pungutan liar pada pengurusan KTP merupakan bentuk pungutan liar yang sering terjadi, alasannya karena banyak oknum yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat atas prosedur pembuatan KTP termasuk KTP-el dan selain juga karena oknum tersebut memanfaatkan jumlah kuantitas penduduk yang ingin membuat KTP, alasan lain KTP menjadi suatu hal sering dijadikan objek pungli karena kurangnya pengawasan terhadap para petugas pembuat KTP, dibarengi dengan memberikan alasan kepada masyarakat bahwa KTP elektronik sudah berlaku seumur hidup sehingga diperlukan biaya administrasi (Keliat, 2020).

Sementara permasalahan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan masih memiliki berbagai permasalahan dan kendala. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil evaluasi Renja perangkat daerah tahun 2018 (Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan, n.d.), beberapa masalah yang dihadapi antara lain:

1. Pelayanan yang sering terhambat karena minimnya pegawai yang dapat menangani

masalah *troubleshooting error* sederhana;

2. Masih banyak masyarakat yang apatis saat pelaksanaan perekaman;
3. Masih rendahnya kinerja kepemilikan akta catatan sipil karena adanya keterlambatan dalam pelaporan yang diakibatkan oleh karena masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan/peristiwa penting yang dialaminya dan masyarakat hanya melaporkan saat merasa perlu saja;
4. Masih terpusatnya seluruh kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten (dinas) yang diakibatkan oleh belum terbangunnya secara lengkap jaringan komunikasi data di kecamatan;
5. Adanya dilema tersendiri bagi petugas dalam menerapkan peraturan secara tegas, karena kondisi topografi sebagian besar wilayah kabupaten yang jauh dari pusat pemerintahan, kurangnya pengetahuan dan informasi serta kesadaran masyarakat ditambah lagi rendahnya keadaan ekonomi masyarakat. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-El tidak hanya ditemukan di Kabupaten Humbang Hasundutan, namun juga ditemukan pada di Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong sebagaimana hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Suriyani, dkk (Suriyani, 2017);
6. Sering terjadinya hambatan proses pelayanan perekaman pada beberapa kecamatan yang diakibatkan oleh adanya gangguan pada jaringan, gangguan pada listrik serta adanya keterbatasan kemampuan petugas pelayanan.

Pelaksanaan perekaman KTP elektronik berbasis NIK nasional pada 10 (sepuluh) kecamatan di Kabupaten Humbang Hasundutan dilakukan sejak tahun 2017 dan secara resmi tepatnya tanggal 19 Mei 2017 oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kementerian Dalam Negeri menetapkan target yang harus dicapai oleh Kabupaten Humbang Hasundutan yaitu sebanyak 129.288 jiwa, namun yang telah direkam sebanyak 120.491 jiwa atau 93,33 % dan fisik yang telah diterima adalah sebanyak 111.748 keping atau 92,73 % dari jumlah yang telah direkam (Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan, 2019). Uraian masalah di atas, menunjukkan bahwa terdapat masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan. Dengan demikian perlu dilakukan kajian mengenai permasalahan tersebut guna mensukseskan program Menteri Dalam Negeri untuk mewujudkan administrasi kependudukan yang tertib melalui penerbitan KTP berbasis

nomor induk kependudukan secara nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis gambaran Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP El di Kabupaten Humbang Hasundutan.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian eksploratif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dimaksudkan agar dapat menggali dan menganalisis fenomena implementasi administrasi kependudukan di Kabupaten Humbang Hasundutan khususnya mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El). Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggali serta memahami gambaran makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell & Creswell, 2017).

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah: wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta pengumpulan materia audio dan visual. Sementara pemilihan informan dilakukan atas pertimbangan tertentu dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisis *Spradley*, yaitu model analisis data kualitatif yang mengemukakan empat tahapan dalam melakukan analisis data, yaitu: analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema kultural (Bungin, 2007).

## **Batang Tubuh/Inti Artikel**

### **1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Humbang Hasundutan**

Studi implementasi ini merupakan suatu bentuk kajian tentang studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Penulis menganalisis gambaran Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP Elektronik Di Kabupaten Humbang Hasundutan dengan menggunakan teori Edward III yang menyampaikan bahwa ada empat dimensi yang sangat berperan penting dalam mencapai suatu keberhasilan pada suatu implementasi kebijakan. Adapun ke empat dimensi tersebut adalah dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi dan dimensi struktur birokrasi (Winarno, 2012). Winarno juga menyatakan bahwa Implementasi dapat berjalan dengan efektif apabila ukuran, maksud serta tujuan kebijakan dapat dipahami oleh para individu yang

bertanggung jawab dalam upaya menggapai tujuan kebijakan tersebut. Edward III dalam (Winarno, 2012) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan pada kebijakan publik yang berada antara pembentukan suatu kebijakan dengan konsekuensi sebuah kebijakan tersebut kepada masyarakat yang dipengaruhi. Maka apabila suatu kebijakan yang dibuat tidak tepat sehingga tidak bisa mengurangi masalah yang menjadi sasaran dari kebijakan tersebut, maka dapat dikatakan kebijakan itu mengalami kegagalan meskipun dalam pelaksanaannya kebijakan tersebut telah diimplementasikan dengan baik sekali.

Selanjutnya, dikemukakan bahwa juga bahwa jika tidak ada implementasi yang efektif maka suatu keputusan yang dibuat oleh pembuat kebijakan juga tidak akan berhasil untuk dilakukan. Karena itu, menjadi penting untuk memberikan bentuk perhatian terhadap empat dimensi atau isu utama yang disampaikan oleh Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap, dan struktur birokrasi yang saling mempengaruhi antara dimensi yang satu dengan dimensi yang lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan mempunyai peranan yang penting dalam mensukseskan pelayanan KTP elektronik di wilayah Kabupaten Humbang Hasundutan. Meski demikian, dukungan dari berbagai pihak juga termasuk di dalamnya upaya optimalisasi fungsi kerja para perangkat daerah juga sangat dibutuhkan agar pelayanan KTP-El di Kabupaten Humbang Hasundutan berjalan dengan semestinya.

Proses pelayanan sangat berpengaruh untuk menciptakan pelayanan yang baik. Dikarenakan berbagai masalah seperti keterbatasan sarana prasarana serta pemusatan perekaman data yang hanya ada di dinas, membuat masih terdapat banyak masyarakat yang sampai penelitian dilakukan belum memiliki KTP elektronik. Hal tersebut terlihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman data. Kondisi tersebut ditunjukkan oleh data pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman data Tahun 2018

No	Kecamatan	Wajib KTP (jiwa)	Belum Merekam (jiwa)	Persentase (%)
1	Parlilitan	13.906	2.605	18,73
2	Pollung	13.074	1.750	13,38
3	Baktiraja	5.213	966	18,53
4	Paranginan	8.780	1.054	12
5	LintongNihuta	21.652	3.937	18,18
6	Doloksanggul	31.186	4.147	11,15

7	Sijamapolang	4.044	510	12,61
8	Onan Ganjang	11.213	4.440	39,59
9	Pakkat	24.746	10.136	40,96
10	Tarabintang	5.960	1.294	21,71

Sumber: (Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan, n.d.)

Berdasarkan data dari jumlah penduduk yang telah melaksanakan rekam data, sebanyak 30.839 penduduk tersebut yang belum melaksanakan perekaman data yang disebabkan oleh sulit dan jauhnya akses menuju tempat pelayanan yang berada di ibu kota kabupaten.

Analisis yang dilakukan penulis sesuai dengan kegiatan penelitian di dengan menggunakan landasan teori Edward III sebagai landasan dalam implementasi kebijakan, dimana menurut teori tersebut dipengaruhi empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/kecenderungan, dan struktur birokrasi.

### **1.1 Komunikasi**

Kejelasan pada ukuran, maksud dan tujuan dari sebuah kebijakan perlu dikomunikasikan dengan cara yang tepat oleh pelaksana. Faktor komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam implementasi suatu kebijakan, yang dapat terlihat dari komunikasi yang dilakukan oleh implementor kebijakan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Sehingga dengan hadirnya komunikasi efektif antara pelaksana/implementor dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, maka diharapkan akan muncul dukungan dari semua pihak.

Berdasarkan wawancara pada saat penelitian ditemukan informasi bahwa Dinas terkait melalui bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan sering melakukan pertemuan dengan Camat agar mereka mensosialisasikan tentang betapa pentingnya KTP elektronik. Camat telah melaksanakan sosialisasi tersebut bahkan langsung ke desa-desa untuk memberitahukan kepada masyarakat akan pentingnya KTP elektronik dan agar segera melakukan perekaman KTP elektronik bagi penduduk yang wajib memiliki KTP elektronik. Selain secara komunikasi langsung, juga dilakukan melalui surat. Sementara dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan, Dinas juga memberikan pelayanan keliling kepada masyarakat yang tempat tinggalnya merupakan daerah terpinggir Kabupaten Humbang Hasundutan dengan menggunakan mobil pelayanan keliling. Namun meski demikian masih tetap ada masyarakat yang belum

memahami mengenai pentingnya KTP elektronik ini dan masih banyak masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan yang sudah wajib memiliki KTP memiliki kesibukan terhadap pekerjaannya sehingga tidak menghiraukan untuk melakukan perekaman data KTP elektronik.”

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ternyata sosialisasi tentang pelayanan KTP elektronik yang dilakukan melalui camat dinilai belum sepenuhnya berhasil karena masih terdapatnya masyarakat yang belum memahami tentang pentingnya memiliki KTP elektronik. Selain itu, kesibukan masyarakat juga menjadi kendala dari masyarakat sendiri yang membuat pelayanan KTP elektronik yang merupakan suatu program yang berasal dari pemerintah pusat dalam menertibkan administrasi kependudukan ini belum terlaksana dengan maksimal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa “Petunjuk teknis tentang pelayanan KTP elektronik sudah ada, yaitu Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 yang pelaksanaannya disesuaikan dengan Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 12 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Pada Organisasi Perangkat Daerah, dimana perekaman KTP elektronik dilaksanakan oleh petugas yang berada di Kabupaten. Namun, pelaksanaannya belum terlaksana sesuai dengan petunjuk teknis tersebut karena beberapa faktor yang dapat menghambat jalannya pelayanan KTP elektronik yang kami lakukan. Pelaksanaan dikatakan belum optimal karena masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya untuk dapat mendapatkan KTP elektronik tersebut dikarenakan sebelumnya alat rusak, stok blanko yang sangat, pembagian blanko yang terlambat, terbatas dari pihak Kementerian Dalam Negeri.

Kondisi tersebut telah membuat masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan kartu KTP elektronik, sebagai gantinya untuk sementara diberikan resi hasil perekaman yang berlaku selama 6 bulan serta dapat digunakan sebelum mendapatkan KTP elektronik. Masalah tersebut tidak sesuai dengan yang seharusnya terjadi, karena sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dimana dikatakan bahwa pemerintah pusat sebagai penyedia blanko bagi kabupaten/kota yang seharusnya menyediakan blanko secara mencukupi sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

Informasi lain yang diperoleh juga menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan sudah berupaya untuk berkomitmen dan konsisten mengenai apa yang disampaikan sebelumnya untuk memberikan pelayanan KTP elektronik yang optimal kepada masyarakat, namun belum bisa berjalan sesuai harapan karena

banyaknya keterbatasan yang ada. Jarak, fasilitas serta jumlah pegawai yang ada menjadi penghambat sehingga fungsi dari Kabupaten Humbang Hasundutan dalam pelayanan KTP elektronik menjadi terkendala dan pada kenyataan di lapangan masyarakat terkadang mengeluhkan kenapa konsistensi komunikasi yang ada rasanya minim. Kendala yang berkaitan dengan blanko yang terkadang kurang serta jumlah pegawai yang masih kurang membuat proses pelayanan terkadang masih belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.”

Komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat juga perlu untuk membangun kesadaran masyarakat. Masalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan masih ditunjukkan oleh masyarakat Humbang Hasundutan yang tergambar dari hasil wawancara dengan masyarakat. Hasil temuan dalam penelitian ini berbeda dengan hasil temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dariyono, dkk yang menunjukkan bahwa kondisi kesadaran masyarakat Desa Sekernan Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi dalam tertib administrasi kependudukan sudah mulai ke arah yang baik dan juga tertib yang ditunjukkan dengan respon masyarakat yang dulunya tidak respon, namun setelah penelitian dilakukan masyarakat sudah mulai sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Peningkatan kesadaran masyarakat yang terlihat dalam penelitian ini tidak lepas dari peran kepala desa Sakernan yang turut ambil bagian dalam upaya peningkatan kesadaran masyarakat (Dariyono et al., 2019). Temuan pada penelitian ini juga dapat menjadi rekomendasi bagi daerah lain agar turut melibatkan perangkat desa dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan belum sesuai harapan dikarenakan masih banyaknya kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan. Pola komunikasi yang berbeda terhadap masyarakat ditemukan pada penelitian lain yang dilakukan oleh Solihat Kabupaten Karawang yang menemukan bahwa dalam pelayanan telah digunakan teknologi komunikasi kepada masyarakat dalam menerima masukan dari masyarakat melalui whatsapp group guna menjangkau masyarakat lebih luas. Disamping hal tersebut, berbagai upaya strategis lainnya juga dilakukan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diantaranya adalah dengan melakukan perekaman E-KTP dengan cara jemput bola yaitu mendatangi tempat publik yang dekat di masyarakat antara lain dapat dilakukan di pusat perbelanjaan, panti jompo dan

lembaga pemasyarakatan (Solihat et al., 2019).

## **1.2 Sumber Daya**

Sumber daya merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah implementasi. Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya finansial. SDM baik secara kuantitatif maupun kualitatif selanjutnya disebut implementor yang harus dipersiapkan secara matang karena SDM merupakan faktor penentu dalam implementasi, hal tersebut yang dimaksudkan yaitu pemerintah daerah khususnya tim pelaksana dari pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan yang harus memiliki keterampilan dalam melakukan tugasnya. Staf adalah unsur yang paling penting pada pelaksanaan kebijakan. Banyaknya jumlah staf pada suatu instansi atau unit kerja tidak selalu berdampak positif bagi implementasi kebijakan. Kehadiran dan dukungan staf yang mempunyai keahlian, kompetensi, serta keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan sangat diperlukan agar suatu kebijakan dapat diimplementasikan secara baik.

Selain unsur-unsur tersebut, kedisiplinan juga merupakan unsur yang sangat penting, seperti yang dikemukakan oleh Wahyuni, dkk, bahwa kedisiplinan dari seorang pegawai adalah adanya kesungguhannya untuk mewujudkan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang terlihat dari konsistensinya dalam waktu kerja yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Salah satunya adalah mengenai disiplin waktu saat bekerja di tempat kerja, kemampuan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan sesuai dengan waktunya, dan ketepatan dalam jam pulang kerja yang disesuaikan dengan waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian Wahyuni, dkk juga ditemukan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai pada bagian pelayanan KTP-El di Kabupaten Bantaeng belum mencerminkan sikap disiplin (Wahyuni et al., 2017). Tidak hanya itu, permasalahan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemberian pelayanan KTP-El kepada masyarakat juga digambarkan melalui hasil penelitian lainnya yang disampaikan oleh Widiastuti di Kota Bandung yang mana menggambarkan bahwa pada proses implementasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang masih dijalankan sampai sekarang, ternyata banyak juga ditemui berbagai permasalahan diantaranya yaitu lambatnya pelayanan KTP-El kepada masyarakat, kualitas SDM yang belum meningkat, adanya oknum aparat desa yang masih melakukan penyimpangan

yaitu dengan adanya upaya pemungutan liar kepada masyarakat pada saat masyarakat melakukan pengambilan KTP-El, dan berbagai permasalahan lainnya (Widiastuti, 2018).

Pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan KTP Elektronik berjumlah 3 di Humbang Hasundutan. Sementara hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek kompetensi, staf yang ada sudah bisa dibilang baik, karena semua sudah bisa mengoperasikan semua perangkat teknologi yang ada, meskipun dalam mengatasi masalah seperti *troubleshooting* terkadang harus mendatangkan teknisi, sehingga masalah yang dihadapi adalah kurangnya staf yang berhubungan langsung dengan perbaikan perangkat. Namun di sisi lain masyarakat menyatakan bahwa petugasnya hanya sedikit dan seringkali petugas yang mengurus berkas dibutuhkan tidak ada di tempat karena perjalanan dinas dan tidak ada yang menggantikan.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara terlihat bahwa sudah dilakukan upaya dalam menanggulangi masalah di atas yaitu dengan melakukan pelatihan dan juga merencanakan untuk kembali dilakukan kegiatan tersebut agar keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam menggunakan peralatan semakin baik, keterampilan yang dimaksud adalah seperti pemahaman dan keterampilan dalam hal teknologi khususnya komputer yang cukup memadai, agar semua petugas pada bagian operator penerbitan KTP-El menjadi terampil dalam mengoperasikan alat pelayanan KTP-El. Selain itu juga untuk kendala seperti kerusakan jaringan atau server yang mati telah dilaporkan ke pusat dan diharapkan segera ada tindak lanjut.

Ketersediaan sarana fisik yang mendukung kelancaran kegiatan yang akan dilaksanakan juga sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan pelayanan KTP elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa fasilitas yang dimiliki Pemerintahan Kabupaten Humbang Hasundutan diantaranya adalah:

1. Ruang, yang terdiri dari ruangan untuk pelayanan dan ruangan server yang digunakan untuk perekaman data hingga pencetakan KTP elektronik;
2. Ruang tunggu, yang disediakan khusus untuk masyarakat, yang dilengkapi dengan tempat duduk dan toilet selama menunggu giliran perekaman maupun proses pencetakan;
3. Catur daya listrik untuk perangkat pencetakan KTP-El sebesar 3500 watt beserta adanya tambahan catur daya sebesar 350 watt setiap penambahan 1 (satu) set perangkat;
4. Mesin Elektronik untuk mengambil nomor antri yang selalu diaktifkan selama jam

kerja;

5. Genset dan perangkatnya untuk tempat pelayanan KTP elektronik yang tidak tersedia daya listrik atau aliran listrik sering padam;
6. Peralatan kantor, yang terdiri dari meja komputer, meja pelayanan, dan kursi yang tertata sedemikian rupa sehingga petugas operator dan penduduk merasa nyaman dan mendukung dalam proses pelayanan;
7. Kain latar untuk pengambilan pas photo warna merah dan warna biru;
8. TV yang tersambung dengan internet sehingga mengurangi rasa bosan masyarakat apabila harus menunggu;
9. Adanya kotak saran sebagai upaya untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
10. Tempat sampah di setiap ruangan untuk menjaga kebersihan serta kenyamanan baik pegawai maupun masyarakat.

Berdasarkan data fasilitas yang ada dalam pelayanan KTP elektronik di atas, maka dapat dikatakan alat yang diperlukan untuk pembuatan KTP Elektronik sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan, serta kualitasnya juga bagus.

Namun temuan pada sebuah penelitian yang dilakukan Tiaji pada di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa menurut hasil wawancara dan observasi peneliti di lokasi penelitian ditemukan adanya beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, diantaranya yaitu kurangnya SDM yang ahli yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP, masih kurangnya peralatan yang dibutuhkan dapat mendukung dan menunjang pembuatan E-KTP sehingga penyelesaian E-KTP sering menjadi terlambat, serta masih kurangnya sarana dan prasarana fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia (Tiaji, 2019).

Temuan lain disampaikan oleh Rohman, dkk yaitu bahwa masih banyak kekurangan terkait penyediaan fasilitas di lapangan yaitu seperti penyamarataan jumlah loket pada setiap kecamatan padahal jumlah penduduk di tiap kecamatan berbeda beda, sehingga di daerah dengan penduduk banyak seperti di lokasi penelitian yang dilakukan di Kecamatan Lowokwaru dan Klojen, dimana pelayanan jadi membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pelayanan apabila dibandingkan dengan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk lebih sedikit (Rohman, 2013).

### **1.3 Disposisi**

*Disposisi* merupakan hal yang berhubungan dengan sikap atau perilaku implementator atau pelaksana kebijakan/program yang dalam hal ini berkaitan dengan kejujuran, komitmen dan tingkat pemahaman terhadap tujuan kebijakan. Jika implementator sudah berperilaku baik maka kepercayaan dari kelompok sasaran kebijakan akan tercipta sehingga masyarakat dapat mengerti maksud dan tujuan dari implementator kebijakan/program. Dalam hal ini di Kabupaten Humbang Hasundutan, implementator kebijakan pelayananan KTP elektronik adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya. Sehingga diharapkan kepala dinas beserta jajarannya selaku pihak yang bertanggungjawab sebagai pelaksana pelayanan ini, untuk tanggap dalam menjalankan tugasnya.

Sikap pelaksana atau karakter pelaksana yang dimiliki dalam pelayanan KTP elektronik dibuktikan dengan kesungguhan pemerintah dalam melayani masyarakat mulai dari pemberian informasi kepada masyarakat hingga dalam melayani pembuatan KTP elektronik yang dinilai sudah cukup baik. Komitmen serta sikap yang demokratis yang dimiliki oleh setiap pelaksana KTP elektronik meningkatkan kesan positif terhadap petugas pelayanan KTP elektronik di Humbang Hasundutan dan dapat menumbuhkan rasa percaya serta kepedulian masyarakat.

Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pada Humbang Hasundutan dalam melaksanakan tugasnya menunjukkan sikap yang ramah saat melayani masyarakat dan menyambut masyarakat dengan baik. Mereka juga sabar untuk memberikan pemahaman pada masyarakat tentang prosedur pelayanan dan informasi lainnya. Pembinaan terhadap seluruh pegawai juga selalu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan diharapkan memiliki sikap yang ramah dan disenangi semua lapisan masyarakat. Selain itu juga dilakukan evaluasi secara rutin untuk melihat apa saja yang telah lakukan dan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

### **1.4 Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan hal yang berhubungan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Pada struktur birokrasi perlu dihindari agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* supaya proses

implementasi menjadi efektif. Inefektivitas implementasi kebijakan bias saja terjadi sebagai akibat dari kurangnya koordinasi serta kerja sama di antara lembaga-lembaga negara dan/atau pemerintahan yang terkait. Ini merupakan dimensi keempat dari empat dimensi implementasi kebijakan yang disebutkan Edward. Terdapat dua hal penting dalam variabel struktur birokrasi yang harus dicermati, meliputi *Standard Operating Procedures* dan Fragmentasi yang diuraikan lebih lanjut berikut ini :

*Standard Operating Procedures* (SOP) adalah berbagai prosedur dan ukuran yang menjadi dasar kerja dan berasal dari dalam (internal) organisasi. SOP ini berisi berbagai standar baku yang menjadi acuan dalam melakukan suatu pekerjaan. Demikian halnya dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan telah memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP). Berikut ini tata cara pengurusan KTP secara umum di Humbang Hasundutan:

1. Masyarakat mengambil nomor antrian pada mesin yang telah disediakan.
2. Masyarakat menunggu panggilan sesuai nomor antrian.
3. Masyarakat menuju ke ruangan yang ditentukan, kemudian melakukan beberapa tahapan berikut ini :
  - a) Masyarakat datang ke tempat pelayanan dengan membawa nomor antrian
  - b) Verifikasi dilakukan oleh petugas terhadap data penduduk dengan database
  - c) Melakukan pengambilan foto secara digital
  - d) Masyarakat membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
  - e) Dilakukan perekaman sidik jari pada alat perekam sidik jari dan melakukan scan retina mata
  - f) Petugas menandatangani dan memberikan stempel pada surat panggilan dan sekaligus menjadi tanda bukti bahwa masyarakat telah melakukan perekaman foto serta tanda tangan sidik jari.
4. Setelah proses perekaman data telah selesai, masyarakat akan diberikan *hard copy* hasil perekaman yang kemudian harus diserahkan kepada petugas pencetakan.
5. Proses pencetakan KTP Elektronik akan berlangsung hanya sekitar 7 menit apabila tidak ada gangguan sistem.
6. Bagi masyarakat yang pada saat hari perekaman belum bisa diberikan KTP Elektronik, akan diberikan resi sementara yang bisa digunakan selama enam bulan. Atau mengambil KTP Elektronik dihari kerja selanjutnya.

Melalui wawancara dan observasi saat penelitian di lapangan diperoleh data yang menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan KTP, Pemerintah Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan telah berupaya untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin agar mengikuti SOP yang telah dibuat dan agar dapat memberikan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Namun pelaksanaan pelayanan KTP elektronik belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana dengan SOP yang ada, sehingga masih terlihat adanya masyarakat yang menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang telah diberikan. Gambaran yang ditemukan pada penelitian ini juga sesuai dengan temuan pada penelitian lain di daerah Kecamatan Palu Barat Kota Palu, dimana pelayanan KTP-El yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat dari masih adanya masyarakat yang merasa belum menerima pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. (Tahadju, 2019).

Pada aspek SOP juga ditemukan bahwa SOP belum memuat tentang waktu yang dibutuhkan dalam seluruh proses pembuatan KTP-El. Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan KTP-El sangat penting, yaitu sebagai standar pelayanan yang diberikan dan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan serta agar masyarakat dapat mengetahui waktu selesainya proses pembuatan KTP-El. Penerapan waktu dalam SOP pelayanan KTP-El sudah dilakukan di Kabupaten Halmahera Selatan, seperti yang digambarkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Suleman, namun ditemukan bahwa proses yang dilakukan dalam pelayanan belum sesuai dengan standarisasi pada pelayanan, khususnya mengenai ketetapan waktu dalam penyelesaian e-KTP (Suleman, 2019).

Selain aspek SOP, aspek fragmentasi juga menjadi indikator untuk mengukur dimensi struktur birokrasi. Fragmentasi merupakan struktur birokrasi yang memiliki pengaruh dalam pelaksanaan kebijakan, terutama fragmentasi yang bersumber dari luar (eksternal) organisasi. Kesuksesan dalam menjalankan sebuah kebijakan memerlukan koordinasi diantara organisasi yang terlibat, akan tetapi sering terjadi masing-masing organisasi mempertahankan eksistensi diri sendiri (ego sektoral) sehingga menyulitkan dalam melaksanakan koordinasi.

Pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan sudah dapat dikatakan terlaksana secara baik dan tidak ada fragmentasi, karena masing-masing bagian sudah mengerti dan memahami tugas dan fungsinya. Pelayanan KTP elektronik ini dilakukan oleh bidang administrasi kependudukan saja, jadi masyarakat hanya

datang ke loket bidang administrasi kependudukan saja dan disana semuanya langsung diarahkan untuk langkah-langkah perekamannya. Masing-masing bagian yang bertugas dalam pelayanan KTP elektronik ini sudah mengerti tugas dan fungsinya sehingga tidak terjadi fragmentasi. Jadi, dalam implementasi pelayanan KTP elektronik di Humbang Hasundutan pada aspek fragmentasi dapat dikatakan sudah baik.

## **Kesimpulan**

Merujuk kepada hasil penelitian di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan dinilai belum maksimal, meskipun sudah diupayakan sesuai dengan prosedur yang ada, terlihat dari belum tercapainya target untuk pelayanan KTP elektronik bagi masyarakat yang wajib memiliki KTP elektronik. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, yaitu: (a) Kurangnya efektifnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah tentang pentingnya KTP elektronik; (b) alat perekaman data dan jaringan yang rusak dan sumberdaya pegawai yang belum memadai (c) kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP elektronik.
2. Upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan, diantaranya adalah: (a) melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya KTP elektronik; (b) melaporkan alat perekaman data dan jaringan yang rusak agar segera dilakukan perbaikan dan melakukan pelatihan secara berkala bagi pegawai yang bertugas dalam pelayanan KTP elektronik; (c) melakukan koordinasi dengan Dinas lain serta Kepala Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan.

## **Saran**

Memperhatikan berbagai uraian di atas, penulis menyampaikan beberapa hal saran dalam rangka mengatasi hambatan dalam pelayanan KTP elektronik di Kabupaten Humbang Hasundutan, sebagai berikut:

- a. Pemerintah sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan pemahaman lebih detail dan intensif lagi kepada masyarakat tentang pentingnya kegunaan KTP elektronik dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mensukseskan target Pelayanan KTP elektronik.

- b. Memperbaiki alat perekaman data dan jaringan yang rusak dan mengadakan pelatihan dengan lebih aktif lagi bagi pegawai yang belum terampil dalam pelayanan KTP elektronik secara berkala.
- c. Memperjelas SOP tentang waktu yang dibutuhkan dalam perekaman KTP elektronik.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada para berbagai pihak yang mendukung terlaksanaknya penelitian ini, khususnya kepada pimpinan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) atas kesempatan yang telah diberikan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini. Selain itu, penulis juga menghaturkan terima kasih kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.

### **Daftar Pustaka**

- Bungin, B. (2007). *Analisis data penelitian kualitatif*. PT RajaGrafindo Persada. <https://books.google.co.id/books?id=ZpG0AQAACAAJ>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=335ZDwAAQBAJ>
- DARIYONO, S. P. I., Una, S., Rasito, R., & others. (2019). *PERAN KEPALA DESA SEKERNAN DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKANASAS TUGAS PEMBANTUAN*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Keliat, C. (2020). KEBIJAKAN PIDANA DALAM PENANGGULANGAN PUNGUTAN LIAR PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK OLEH OKNUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(1), 84–103.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., Katharina, R., & Alfisyahrin, M. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=ksReDwAAQBAJ>
- Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan*. (n.d.). Retrieved July 19, 2021, from <https://humbanghasundutankab.go.id/>
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu*. Brawijaya University.
- Solihat, Y., Nursanti, S., & others. (2019). Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(1), 138–145.
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

- Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Suriyani, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 1(2), 463–474.
- Tahadju, M. (2019). Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu. *Katalogis*, 4(12).
- Tiaji, F. (2019). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK OLEH BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI KANTOR KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (2017). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–10.
- Widiastuti, I. (2018). Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 16–25.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: teori, proses, dan studi kasus*. Center for Academic Publishing Service. <https://books.google.co.id/books?id=4vvVuQAACAAJ>

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penertiban Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional
- Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 12 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Pada Organisasi Perangkat Daerah