

Implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan

Implementation of the Electronic Identity Card (KTP-el) at the Public Service Mall in Pamekasan Regency

Aurely Kartika Sari, Indah Prabawati, Tjitjik Rahayu, Firre An Suprpto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Riwayat artikel:

Received 10 April 2026

Revised 15 April 2026

Accepted 20 April 2026

Available online 30 April 2026

Keywords :

Policy Implementation, Public Services, Electronic ID Card, Population Administration.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The implementation of the Electronic Identity Card (KTP-el) policy is a government effort to realize orderly population administration through electronic-based public services. The problems that occur in implementing the KTP-el policy are the server system that is difficult for employees to access to input population data in making electronic KTPs, as well as aspects of infrastructure resources, namely the limited KTP-el forms and recording devices that are not running optimally in supporting the KTP-el service process. This study aims to describe the Implementation of Electronic Identity Cards in the Pamekasan Regency Public Service Mall. The research method used is through a qualitative approach with a descriptive research type. The data obtained are primary data through interviews and observations and secondary data through documentation results. The results show that the Implementation of Electronic Identity Cards is based on four policy implementation variables (Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure). The implementation of KTP-el has been running quite well, but is still not optimal, namely in the resource variable, there are still limitations in the number of employees, as well as facilities and infrastructure on KTP-el recording devices that are

not running optimally and limited electronic KTP forms. Researchers suggest that it is necessary to improve the server system and add e-KTP forms and also related to increasing budget resources to optimize recording tools and maintenance of existing facilities.

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan melalui pelayanan publik berbasis elektronik. Permasalahan yang terjadi dalam melaksanakan kebijakan KTP-el yaitu sistem server yang sulit diakses oleh pegawai untuk menginput data kependudukan dalam pembuatan KTP elektronik, serta aspek sumber daya sarana prasarana yaitu keterbatasan blangko KTP-el serta alat perekaman yang kurang berjalan dengan optimal dalam mendukung proses pelayanan KTP-el. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan. Metode penelitian yang digunakan yaitu melalui pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang diperoleh yaitu data primer melalui wawancara dan observasi serta data sekunder melalui hasil dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik dengan berdasarkan empat variabel implementasi kebijakan (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi). Implementasi KTP-el telah berjalan cukup baik, namun masih belum optimal yaitu pada variabel sumber daya, masih terdapat keterbatasan jumlah pegawai, serta sarana dan prasarana pada alat perekaman KTP-el yang kurang berjalan dengan optimal dan keterbatasan blangko KTP elektronik. Peneliti memberikan saran bahwa perlu untuk meningkatkan sistem server serta penambahan blangko KTP-el dan juga terkait dengan peningkatan sumber daya anggaran untuk mengoptimalkan alat perekaman dan perawatan fasilitas yang ada.

PENDAHULUAN

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh penduduk Indonesia adalah pelayanan administrasi kependudukan, administrasi kependudukan diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Zahir dan Pramono (2023) menyampaikan administrasi kependudukan merupakan suatu pengelolaan data yang berkaitan dengan informasi penduduk yang meliputi data kependudukan, data kelahiran, data

kematian, data pindahan, dan data jumlah jiwa. Melalui administrasi kependudukan, pemerintah dapat mengetahui jumlah penduduk, karakteristik penduduk, serta perubahan data kependudukan yang terjadi di suatu wilayah. Data tersebut dapat menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan berbagai pelayanan publik.

Hasil yang diperoleh dari kegiatan administrasi kependudukan adalah penerbitan atas dokumen kependudukan. Salah satu dokumen kependudukan yang dapat membuktikan identitas warga Negara Indonesia adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-el merupakan hak setiap penduduk yang wajib disediakan oleh negara. Kepemilikan dokumen identitas resmi tersebut, sangat penting karena merupakan persyaratan untuk mengakses layanan publik. Perekaman dan penerbitan KTP-el dapat dilakukan bagi setiap warga Negara Indonesia (WNI) yang memenuhi ketentuan sudah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin, mempunyai kartu keluarga, memiliki dokumen perjalanan dan kartu izin tinggal tetap untuk orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. KTP Elektronik merupakan salah satu dokumen penting yang mudah dibawa kemanapun karena berlaku secara nasional (Anggraini, 2021).

Penerapan KTP Elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia, kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk untuk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, maka diterapkanlah KTP Elektronik berbasis (NIK) Nomor Induk Kependudukan. Putri dan Amarini (2025) menyatakan adanya identitas ganda ini menjadi persoalan yang serius dalam penegakan hukum karena dapat digunakan untuk menyembunyikan jejak kejahatan. Melalui penerapan KTP-el dengan verifikasi biometrik dan basis data kependudukan terpusat, pemerintah berupaya menutup peluang duplikasi identitas sekaligus meningkatkan akurasi, keamanan, dan integritas data kependudukan nasional.

Salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang menyelenggarakan pelayanan KTP-el adalah Kabupaten Pamekasan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di Kabupaten Pamekasan telah memproses penerbitan KTP Elektronik yang dimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Penyelenggaraan KTP-el ini, sudah terlaksana di Kabupaten Pamekasan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik.

Tabel 1 Jumlah Penduduk Wajib Kab. Pamekasan 2024

Wajib KTP	Perekaman	Belum Perekaman
15.000	10.447	4.750

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat penduduk wajib KTP-el yang belum melakukan perekaman sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan cakupan perekaman KTP-el di Kabupaten Pamekasan. Kondisi ini mengindikasikan adanya beberapa kendala dalam implementasi kebijakan pelayanan KTP-el yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Kendala tersebut diakibatkan dengan adanya permasalahan yang muncul ketika proses pelaksanaan pembuatan KTP-el di Disdukcapil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan aspek sumber daya, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan masih memerlukan peningkatan guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan KTP-el. Selain itu, pelayanan juga dipengaruhi oleh kondisi jaringan dan server yang sewaktu-waktu mengalami gangguan sehingga dapat memperlambat proses pelayanan kepada

masyarakat. Kendala lain yang ditemukan adalah keterbatasan blangko KTP-el yang berdampak pada proses pencetakan dokumen kependudukan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tidak selalu dapat menerima KTP-el secara langsung setelah menyelesaikan proses perekaman.

Dalam menganalisis fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III. Teori ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Teori Edward III dipilih karena mampu menjelaskan secara komprehensif bagaimana hubungan antara kebijakan, pelaksana, dan kondisi organisasi memengaruhi hasil implementasi di lapangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Pamekasan. Sumber data ditentukan melalui teknik purposive sampling, yang terdiri dari data primer dan sekunder. Informan kunci meliputi Kepala Bagian Pendaftaran Penduduk, Kepala Sub Bagian Umum, Pengelola Administrasi, Pengurus Barang Dispendukcapil, serta masyarakat pengguna layanan di Kabupaten Pamekasan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Wawancara mendalam untuk menggali perspektif pelaksana dan sasaran kebijakan; (2) Observasi langsung terhadap proses pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil; dan (3) Dokumentasi berupa data kependudukan dan regulasi terkait. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan indikator teori George C. Edward III.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang modern, terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi. Menurut yang diatur Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital pasal 1 ayat (5) Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pada pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa pembuatan KTP-el perlu adanya cip, blangko KTP-el, perangkat pemindai iris, perangkat pemindai sidik jari, perangkat perekaman tanda tangan, perangkat kamera, perangkat pencetak KTP-el, dan perangkat anjungan dukcapil mandiri yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Pada Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 76 ayat (1) menjelaskan bahwa KTP-el memuat lambang Garuda Pancasila, peta wilayah Indonesia, serta berbagai elemen identitas penduduk, seperti NIK, nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal penerbitan, serta tandatangan pemilik KTP-el.

Blangko KTP-el memiliki berbagai komponen dan fitur keamanan yang dirancang untuk menjaga keaslian identitas penduduk serta mencegah terjadinya pemalsuan dokumen administrasi kependudukan. Pada bagian depan KTP elektronik terdapat tulisan “Kartu Tanda Penduduk” sebagai identitas dokumen resmi kependudukan yang diterbitkan oleh pemerintah. Desain blangko KTP-el juga dilengkapi dengan cip elektronik yang berfungsi untuk menyimpan data identitas penduduk secara digital. Keberadaan cip elektronik pada KTP-el berfungsi untuk menyimpan data identitas penduduk secara digital sehingga keamanan data lebih terjamin dan mendukung integrasi sistem administrasi kependudukan secara nasional.

Implementasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan

KTP-el juga berperan penting sebagai identitas resmi dalam berbagai kebutuhan administrasi, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan juga pemilu. Meski demikian, implementasi kebijakan KTP-el masih menghadapi berbagai permasalahan, kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan blangko KTP-el, kerusakan alat perekaman, kurangnya sumber daya manusia, dan lambatnya proses pelayanan. Keberhasilan implementasi kebijakan tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung, salah satunya adalah komunikasi sebagaimana dikemukakan dalam model implementasi kebijakan oleh Edward.

1. Komunikasi

Pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh pihak lain. Edward membahas tiga dimensi yang dapat mempengaruhi komunikasi yaitu dimensi transmisi (*transmission*), dimensi kejelasan (*clarity*), dan dimensi konsistensi (*consistency*). Berikut ini dimensi yang dapat mempengaruhi komunikasi meliputi :

a. Dimensi (*Transmission*) Cara penyampaian

Dimensi transmisi berkaitan dengan bagaimana informasi kebijakan yang disampaikan dari pelaksana kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, proses pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh petugas pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah daerah sebagaimana disebutkan pada Pasal 11 ayat (3) huruf e yang menjelaskan bahwa petugas registrasi desa memiliki fungsi sebagai penghubung dalam penyampaian dan pengambilan dokumen kependudukan.

Dalam pelaksanaan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik, pmelalui penyampaian informasi secara langsung maupun tidak langsung. Penyampaian informasi secara tidak langsung dilakukan melalui media sosial Instagram, website resmi, serta banner yang dipasang di area pelayanan yang memuat informasi terkait alur pelayanan perekaman KTP-el, standar operasional prosedur (SOP) pengaduan yang bisa dilakukan secara langsung, via whatsapp, email atau instagram dan juga surat yang nantinya akan ditangani dalam 1 hari kerja atau maksimal penanganan 5 hari kerja, terdapat pula informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan seperti fotocopy KK, serta berbagai informasi pelayanan lainnya.

b. Dimensi (*Clarity*) Kejelasan

Indikator kedua yang mempengaruhi komunikasi dalam implementasi kebijakan adalah kejelasan (*clarity*). Dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana informasi yang disampaikan oleh pelaksana kebijakan dapat dipahami secara jelas oleh masyarakat, khususnya terkait prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan KTP- el.

Dengan didukung adanya banner yang berisi alur pelayanan sehingga membantu masyarakat mengetahui dan memahami tahapan pelayanan KTP-el yang harus dilakukan. Melalui banner tersebut, masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrean, verifikasi berkas oleh pegawai saat nomor antrean dipanggil, lalu proses perekaman data, hingga menunggu hasil pencetakan KTP-el. Adanya media informasi tersebut dinilai cukup membantu masyarakat dalam memahami proses pelayanan sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum menuju loket pelayanan. Pegawai juga berupaya memberikan penjelasan tambahan kepada masyarakat yang masih mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan. Dengan demikian, penggunaan media informasi dan penjelasan langsung dari pegawai menjadi salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan kejelasan komunikasi pelayanan KTP-el kepada masyarakat.

c. Dimensi *Consistency* (konsistensi)

Dimensi konsistensi berkaitan dengan kesesuaian dan kestabilan informasi yang disampaikan oleh pelaksana kebijakan, sehingga tidak menimbulkan perbedaan informasi antar petugas maupun perubahan informasi dari waktu ke waktu. Konsistensi menjadi penting karena ketidaksesuaian informasi dapat menyebabkan kebingungan bagi masyarakat. Dalam implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan, pelaksanaan pelayanan mengacu pada peraturan dan standar operasional prosedur (SOP) pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk menjaga keseragaman dalam penyampaian informasi dan pelaksanaan pelayanan.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah implementasi. Sumber daya manusia memiliki pengaruh besar dalam menentukan keberhasilan suatu proses implementasi. Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya akan berdampak positif terhadap kinerja kebijakan publik. Selain itu, sumber daya lain seperti sumber daya peralatan, sumber daya anggaran dan sumber daya informasi dan wewenang juga turut berperan penting dalam mendukung implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan KTP-el memiliki kualifikasi pelaksana yang terdiri dari lulusan SMA, S1, dan S2 dari semua jurusan. Selain itu, pelaksana kebijakan diharapkan memiliki penampilan yang sopan dan rapi, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan verifikasi data yang baik, mampu mengoperasikan komputer dan internet, serta mampu bekerja sama dalam tim secara kordinatif dan bertanggung jawab. Dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el, kegiatan pencatatan dan pendataan dilaksanakan oleh bidang pelayanan pendaftaran penduduk serta seksi identitas penduduk. Dari aspek kuantitas, jumlah pegawai pada pelayanan KTP-el masih belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan pelayanan. Pada pelayanan KTP-el terdapat sebanyak 17 pegawai. Pegawai tersebut terbagi ke dalam beberapa bagian pelayanan, yaitu front office yang meliputi pelayanan verifikasi berkas, operator perekaman, operator pencetakan KTP-el, serta bagian penyerahan KTP-el. Selain itu terdapat bagian pengaduan serta back office yang mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil analisis jabatan, pelayanan KTP-el masih membutuhkan tambahan pegawai sekitar 5 orang agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Kekurangan pegawai paling banyak terdapat pada bagian back office, khususnya dalam kegiatan pengelolaan data kependudukan dan pengarsipan. Selain itu, kekurangan juga terdapat pada

bagian front office, terutama pada bagian verifikasi berkas dan operator perekaman KTP-el. Ditambah dengan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan KTP-el.

b. Sumber Daya Sarana Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Sarana yang memadai akan berpengaruh terhadap efektivitas proses pelayanan, khususnya dalam kegiatan perekaman data, verifikasi, hingga pencetakan KTP-el. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan KTP-el didukung oleh perangkat keras dan perangkat lunak yang menunjang proses pelayanan. Perangkat keras yang digunakan antara lain : Komputer/PC Operator, monitor, kamera perekaman wajah (ebcam camera), alat perekaman sidik jari (fingerprint scanner), alat perekam iris mata (iris scanner), signature pad (alat perekam tanda tangan), scanner dokumen, printer KTP-el, UPS (Uninterruptible Power Supply), Router dan perangkat jaringan internet, mesin antrean pelayanan. Dan untuk perangkat lunak meliputi : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Aplikasi perekaman KTP-el, Database Kependudukan Nasional, Software pendukung jaringan dan sinkronisasi data.

Selain itu, Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat beberapa kendala pada sarana dan prasarana pelayanan yang menyebabkan kenyamanan masyarakat menjadi berkurang. Jumlah kursi tunggu yang tersedia masih terbatas dan beberapa kursi dalam kondisi rusak sehingga ketika kondisi pelayanan sedang ramai, sebagian masyarakat harus menunggu dalam keadaan berdiri. Selain itu, kondisi toilet pelayanan juga dinilai kurang memadai karena kebersihan toilet kurang terjaga, airnya keruh, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat saat menggunakan fasilitas tersebut.

Keterbatasan blangko KTP elektronik juga menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Ketersediaan blangko yang terbatas menyebabkan proses pencetakan KTP elektronik tidak dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat harus menunggu hingga stok blangko kembali tersedia. Kondisi tersebut menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan dan menyebabkan sebagian masyarakat memilih menunda pengurusan KTP elektronik. Keterbatasan blangko KTP-el terjadi karena jumlah stok blangko yang diterima oleh Disdukcapil belum sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat. Tingginya jumlah masyarakat yang melakukan perekaman dan pencetakan KTP elektronik setiap hari menyebabkan kebutuhan blangko menjadi cukup besar, sedangkan jumlah blangko yang diberikan masih terbatas. Akibatnya, proses pelayanan KTP elektronik menjadi kurang optimal terutama ketika stok blangko mulai menipis atau habis.

c. Sumber Daya Anggaran

Adanya keterbatasan anggaran dalam pengadaan alat baru untuk pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pengadaan alat baru, tentunya hal ini berdampak pada ketersediaan dan kualitas peralatan yang digunakan dalam pelayanan, sehingga proses perekaman dan pencetakan KTP-el membutuhkan waktu lebih lama. Hal tersebut terlihat dari alat perekaman yang tersedia kurang optimal sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama, juga kurangnya kursi tunggu dan belum tersedianya mesin fotocopy di area pelayanan yang membuat masyarakat harus pergi keluar untuk menggandakan dokumen. Dengan adanya keterbatasan anggaran ini, perangkat elektronik seperti komputer dan alat perekaman tidak dapat melakukan perawatan secara berkala yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif.

d. Sumber Daya Informasi dan Wewenang

Informasi merupakan salah satu komponen penting dalam sumber daya, karena ketersediaannya dapat mendorong pelaksana kebijakan untuk memahami, melaksanakan, serta mematuhi tugas dan kewajibannya sebagai aktor implementor. Dengan informasi yang memadai, pelaksana dapat menjalankan kebijakan secara efektif sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selain informasi, sumber daya berupa wewenang juga menjadi faktor penting, karena memberikan legitimasi bagi pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila wewenang yang dimiliki pelaksana kebijakan tidak ada atau terbatas, maka legitimasi pelaksana di mata publik akan berkurang, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kegagalan implementasi kebijakan.

Pemahaman pegawai terhadap prosedur pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung implementasi pelayanan KTP elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh pegawai telah memahami prosedur pelayanan serta menjalankan tugas dan kewenangan yang dimiliki. Pemahaman tersebut membantu pegawai dalam memberikan informasi, arahan, dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan dan Standar operasional Prosedur yang berlaku. Yang dimana aturan tersebut sebagai dasar hukum dan juga acuan dalam bertindak. Dengan memiliki kewenangan sesuai bidang tugas masing-masing, pelayanan dapat berjalan secara lebih terarah. Dengan adanya pembagian kewenangan membantu pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan dan mempermudah koordinasi antarpegawai dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya pembagian tugas tersebut, setiap pegawai dapat lebih fokus menjalankan pekerjaannya masing-masing sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih tertib dan sistematis.

3. Disposisi

Disposisi berkaitan dengan sikap atau perilaku pelaksana kebijakan, yang mencakup kejujuran, komitmen, dan tingkat pemahaman terhadap tujuan kebijakan. Sikap pelaksana yang sesuai akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan, sehingga masyarakat lebih memahami maksud dan tujuan implementator kebijakan. Dalam suatu organisasi, terdapat tiga unsur reaksi pelaksana yang dapat memengaruhi kemampuan dan keinginan mereka untuk melaksanakan kebijakan, yaitu: kognisi atau pemahaman terhadap kebijakan, respons atau umpan balik berupa tanggapan (penerimaan, netralitas, atau penolakan), serta intensitas tanggapan.

Berdasarkan hasil penelitian, disposisi para pelaksana dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menunjukkan kesungguhan dan komitmen dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari pemahaman pelaksana terhadap tujuan kebijakan serta penerapan prosedur pelayanan sesuai standar operasional. pegawai memiliki sikap yang baik dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila terdapat keluhan atau kendala dalam proses pelayanan KTP-el, pegawai akan mendengarkan pengaduan masyarakat terlebih dahulu, kemudian memberikan penjelasan terkait permasalahan yang terjadi serta mengarahkan solusi sesuai prosedur yang berlaku. Dengan adanya penanganan pengaduan yang baik, masyarakat merasa lebih terbantu dan pelayanan dapat berjalan dengan lebih tertib.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan kesesuaian organisasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Pada struktur birokrasi, perlu dihindari terjadinya *bureaucratic fragmentation* agar proses implementasi kebijakan dapat berjalan efektif. Dalam konteks struktur birokrasi, terdapat dua indikator penting yang perlu diperhatikan, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi. SOP merupakan prosedur dan standar kerja yang menjadi acuan internal organisasi dalam melaksanakan tugas. SOP berfungsi untuk mengatur alur pelayanan

mulai dari pendaftaran, perekaman biometrik, hingga pencetakan KTP-el dan memastikan setiap proses pekerjaan berjalan sesuai ketentuan dan tujuan yang telah ditetapkan.

Pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan, SOP telah ditetapkan sebagai pedoman dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan, mulai dari perekaman data hingga pencetakan KTP-el. Berdasarkan SOP pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan Nomor 065/30/432.311/2025.

Berdasarkan SOP tersebut juga dapat diketahui bahwa setiap tahapan pelayanan memiliki estimasi waktu pelayanan yang berbeda-beda. Mulai dari proses verifikasi berkas, proses pencetakan, hingga distribusi KTP elektronik kepada masyarakat. Adanya standar waktu pelayanan bertujuan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, SOP tersebut juga menunjukkan adanya pembagian tugas dan kewenangan pegawai dalam setiap tahapan pelayanan sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih terstruktur dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, SOP pelayanan KTP elektronik berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan agar pelayanan berjalan secara tertib, sistematis, dan sesuai standar pelayanan yang berlaku. SOP juga membantu masyarakat memahami alur pelayanan KTP elektronik sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih jelas dan terarah. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala seperti lamanya antrean pelayanan maupun keterbatasan pegawai dan sarana pelayanan yang menyebabkan waktu pelayanan di lapangan terkadang tidak selalu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan KTP elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III yang terdiri dari variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan KTP elektronik telah berjalan cukup baik, namun masih belum sepenuhnya optimal. Pada variabel komunikasi, penyampaian informasi telah dilakukan melalui berbagai media seperti Instagram, website, banner, dan penjelasan langsung dari pegawai kepada masyarakat pada saat sosialisasi maupun pada saat proses pelayanan berlangsung. Adanya berbagai media informasi tersebut membantu masyarakat memperoleh informasi terkait persyaratan pembuatan KTP-el, alur pelayanan KTP elektronik, Standar Operasional Prosedur KTP-el, dan tersedia atau tidaknya blangko KTP-el yang dilakukan secara berkala. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi pelayanan KTP elektronik sudah jelas dan sangat membantu masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Pada variabel sumber daya, implementasi pelayanan KTP elektronik masih menghadapi beberapa keterbatasan, baik dari sisi sumber daya manusia, anggaran, maupun sarana dan prasarana. Jumlah pegawai yang masih terbatas menyebabkan pegawai harus bekerja lebih ekstra dan menangani beberapa tugas dalam waktu yang bersamaan sehingga beban kerja menjadi cukup tinggi. Selain itu, keterbatasan anggaran juga mempengaruhi penyediaan fasilitas pelayanan, seperti jumlah alat perekaman yang masih terbatas, kurangnya kursi tunggu, serta belum tersedianya fasilitas fotocopy di area pelayanan. Dari sisi sarana dan prasarana, masih terdapat beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti toilet yang kurang bersih, serta

komputer pelayanan yang belum berjalan secara optimal. Meskipun demikian, pegawai telah memahami prosedur pelayanan dan menjalankan tugas sesuai kewenangan masing-masing sehingga pelayanan tetap dapat berjalan sesuai aturan yang berlaku.

Pada variabel disposisi, pegawai menunjukkan sikap mendukung terhadap implementasi kebijakan KTP elektronik. Pegawai berupaya memberikan pelayanan dengan sikap ramah, tanggap, dan membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, pegawai juga tetap berusaha memberikan pelayanan secara maksimal meskipun kondisi pelayanan sering kali ramai dan jumlah pegawai yang tersedia masih terbatas. Sikap tanggung jawab dan komitmen pegawai tersebut menunjukkan adanya dukungan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan KTP elektronik. Pada variabel struktur birokrasi, pelayanan KTP elektronik telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai pedoman pelayanan. SOP tersebut membantu pegawai menjalankan pelayanan secara lebih terarah dan sistematis. Akan tetapi, pelaksanaan SOP dalam pelayanan KTP elektronik masih belum sepenuhnya optimal, khususnya pada standar waktu pelayanan yang dalam praktiknya masih membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dipengaruhi oleh tingginya jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan, keterbatasan jumlah pegawai, serta keterbatasan sarana pelayanan yang tersedia. Selain itu, pembagian tugas antarpegawai telah dilakukan sesuai bidang masing-masing sehingga pelayanan dapat berjalan lebih teratur.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas implementasi KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan adalah Pemerintah daerah perlu meningkatkan sistem server dalam proses menginput data kependudukan untuk pembuatan KTP-el dan juga memberikan dukungan anggaran yang lebih memadai guna menunjang perbaikan serta pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan hal ini meliputi perbaikan dan perawatan atau penggantian kursi tunggu, toilet bagi masyarakat juga penambahan komputer dan perangkat perekaman KTP-el yang lebih optimal, serta memperhatikan ketersediaan blangko KTP-el dengan menambah jumlah stok secara berkala sesuai kebutuhan pelayanan di lapangan, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dengan adanya dukungan anggaran yang memadai, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat secara optimal.

REFERENSI

- Agustino, L. (2022) Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Edisi revisi ke-2.
- Anggraini, N. (2021). Implementasi Pelayanan Perekaman dan Penerbitan KTP-elektronik bagi Penduduk Luar Domisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Vol 9, No.2. 74-85.
- Aprillia, S., Halimah, M., & Sumadinata, R. W. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Vol 4, No.2, 72.
- Edu, J., Hooper, M., Maple, C., & Crowcroft, J. (2023). *Exploring The Risk and Challenges of National Electronic Identity (NeID) System. Paper presented at International Conference on AI and the Digital Economy, Venice, Italy.* 1-5.
- Fatmariyanti, Y., & Fauzi, A. (2023). Kebijakan Publik Versi William Dunn: Analisis Dan Implementasi. *Journal of Humanities and Social Studies*, 1(1), 1-9.

- Herawan, H., Candradewini & Dai, R. M. (2021) Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP-el di Kabupaten Bandung. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*. 4(1), 23.
- Islamy, I. (2022). Kebijakan Publik. Edisi 3, 1–41.
- Jumroh & Yoga, J. P. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Penerbit Insan Cendekia Mandiri
- Khalidaziah. S. & Firdaus, R. (2025). Implementasi Pembuatan KTP-el Berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *Jurnal Agama, Pendidikan dan Budaya*. 8(1), 69-80.
- Maulida, A. R. T. (2025). ISSN : 2723-0937 DOI. 10.35722/japb
<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB.8.378-390>.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif Tahapan Penelitian. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Putri, S. R. A., & Amarini, I. (2025). Penegakan Hukum Bagi Warga Negara Yang Memiliki Identitas Kependudukan Ganda Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Collegium Studiosum Journal*, 8(1), 277–285. <https://doi.org/10.56301/cs.v8i1.1709>
- Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2025 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Qomaruddin & Sa'diyah. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*. Vol.1, No.2 : 2024 | p.77-84
- Rifani, D. & Megawati, S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. 11(1).
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.
- Sulung, U., & Muspawati, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Data Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3) 111.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Widodo, J. (2022). Analisis Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasi, Analisis Proses Kebijakan Publik. 16-38
- Yasa, A. R., & Tauran. (2025). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(8).
- Zahir, Y. F. & Pramono, S. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Analisis Di Kelurahan Ampel Kecamatan Semampir Kota Surabaya).

