

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DIGITAL
DALAM MEWUJUDKAN IDENTITAS TUNGGAL KEPENDUDUKAN :
STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG**

Oleh Ketut Widianis¹ dan I Nyoman Sukraaliawan²

ABSTRAK

Ketut Widianis¹), I Nyoman Sukraaliawan²), 2023. Kebijakan Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam mewujudkan Identitas Tunggal Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Saat ini, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Untuk itu organisasi penyelenggara pelayanan publik dituntut selalu berinovasi dalam implementasi kebijakan dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melalui pelayanan identitas kependudukan Digital dalam hal ini adalah KTP Digital. Kebijakan KTP Digital adalah merupakan kebijakan yang baru dan banyak menimbulkan pro dan kontra pada masyarakat sehingga menarik untuk diteliti.

Adapun Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Analisis data mempergunakan metode interaktif yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data sehingga menghasilkan simpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Implementasi kebijakan digitalisasi Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Buleleng sudah berjalan baik yang dikaji dari faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi, 2) Adanya komitmen pegawai dalam melakukan pelayanan dan tercukupinya sumber daya dalam pelaksanaan implementasi dapat menjadi faktor pendukung implementasi kebijakan. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain belum dilakukannya kerja sama dengan SKPD/lembaga terkait serta kepemilikan smartphone yang belum support dengan aplikasi yang ada. Sebagai saran dapat dikemukakan, pihak Disdukcapil Buleleng agar dapat meningkatkan kerjasama yang lebih luas dengan instansi lain. SKPD atau instansi lain agar mulai dapat memanfaatkan KTP Digital dalam pelayanannya sehingga masyarakat merasakan manfaat dan pentingnya KTP Digital.

Kata Kunci : kebijakan, digitalisasi Kependudukan, identitas tunggal.

¹ Staf Disdukcapil Buleleng email. widianis@gmail.com

² Staf Pengajar FIA Unipas email. Nyoman.sukraaliawan@unipas.ac.id

1. PENDAHULUAN

Saat ini memasuki era dimana disrupsi teknologi digital semakin masif, yang ditandai dengan hadirnya sistem teknologi serba digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial intelegent* yang dapat dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu aktifitas kehidupan manusia sehari-hari. Pada era ini pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan cepat, efektif, efisien, dengan biaya yang lebih murah. Kebutuhan masyarakat yang demikian tidak terkecuali pada upaya pemenuhan kebutuhan dan akses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, yang ditandai dengan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dapat disediakan pemerintah.

Untuk memenuhi semakin meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan pemerintah tersebut, maka mau tidak mau pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk terus mengembangkan dan melakukan inovasi - inovasi pelayanan yang prima. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pemerintah dibawah Ditjen Kemendagri adalah yang terkait dengan pelayanan identitas kependudukan seperti perubahan dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), yang sekarang sedang dikembangkan menjadi KTP Digital. Pada pelayanan publik secara digital sebagaimana yang diterapkan pada inovasi pelayanan publik yang berbasis online pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah adopsi dari istilah pemerintahan elektronik (e-Government) yang di dalamnya juga melekat pada pelayanan publik elektronik (public e-service) (Sukraaliawan dan Agustana,2023).

Sebelumnya, KTP diterbitkan melalui proses penginputan data pada Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana, yaitu pada pemerintah kabupaten/kota melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Pada

pelaksanaannya pengelolaan database pada sistem SIAK Terdistribusi yang dilakukan melalui pengelolaan database di setiap daerah, seringkali mengalami *margin of error* sehingga banyak data penduduk yang perlu dikonsolidasikan ke sistem pusat terlebih dahulu untuk bisa ditemukan kesalahan pada data kependudukannya seperti permasalahan data ganda, atau data warga yang tidak diketemukan. Kebijakan antar instansi yang sering tumpang tindih juga memicu munculnya banyak identitas ganda.

Bertitik tolak dari permasalahan data ganda dan semerawutnya data kependudukan di Indonesia, sehingga pada tahun 2009 melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri dimulailah program KTP elektronik (KTP-el). Sistem administrasi kependudukan pun mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk mencegah berbagai hal yang tidak diinginkan sebagai identitas ganda yang dimiliki oleh seseorang. KTP-el menggunakan teknologi yang mampu menyimpan *microchip* sebagai penyimpan data yang berlaku secara nasional. Peraturan Presiden Nomor 39/2019 dapat dipakai dasar oleh pemerintah untuk terus memperbaharui data kependudukan sebagai bagian dari usaha menjadikan KTP-el sebagai data tunggal/*Single Identity Number (SIN)*.

Sejalan dengan penerapan SIAK terpusat, permasalahan data pada KTP-el diharapkan bisa teratasi. Penghapusan dan pembersihan data ganda memungkinkan untuk dilakukan secara lebih masif. Sehingga dengan demikian implementasi kebijakan untuk menggunakan KTP-el sebagai data tunggal dapat didorong semakin luas diseluruh kabupaten/Kota diseluruh Indonesia. Pada pertengahan tahun 2022, Pemerintah Kembali berupaya meningkatkan pelayanan administrasinya dengan mengubah sistem identifikasi data kependudukan dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diakses melalui aplikasi *Play Store* pada ponsel cerdas tertentu, melalui implementasi kebijakan digitalisasi Kartu TandaPenduduk ini.

Pada pelaksanaannya, kebijakan digitalisasi identitas kependudukan ini masih terjadi pro dan kontra, masih terdapat sebagian kalangan masyarakat yang setuju dan yang tidak setuju dengan berbagai alasan yang dikemukakan. Oleh karena demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui kebijakan digitalisasi KTP dalam mewujudkan identitas tunggal kependudukan dan juga untuk mengidentifikasi adanya faktor pendukung dan penghambat dalam kebijakan digitalisasi KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti (Bungin, 2012 : 32). Sedangkan menurut Trianto (2009 : 179) penelitian kualitatif adalah penelitian yang percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng beserta perangkatnya, Fungsional Administrator Database, Operator Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK), dan Masyarakat yang mengurus KTP. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, melalui empat tahapan analisis data yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan simpulan atau verifikasi data. Dalam hal ini analisis data dilakukan sepanjang berlangsungnya penelitian dan dilakukan secara interaktif dan terus menerus (*sirkuler*) dari awal sampai akhir penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kebijakan Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk Wujudkan Identitas Tunggal Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

Pembahasan implementasi kebijakan pada penelitian ini, mempergunakan model implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Edward III. Menurut Edward III implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Menurut Edward (Evi Satipsi dan Kurnisih, 2019) menyebutkan bahwa empat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu maupun menghambat implementasi kebijakan. Adapun implementasi kebijakan digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dalam mewujudkan identitas tunggal kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang dikaji dengan mempergunakan empat variabel yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dapat dapat diberikan pembahasan seperti pada uraian selanjutnya ini.

1. Komunikasi

Dalam konteks ini, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Menurut Edward III (1980 : 17) agar komunikasi bisa berjalan efektif, para implementor yang bertanggung jawab atas pelaksanaan keputusan harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat. Sedangkan pengertian komunikasi itu sendiri merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan.

Dalam mengimplementasikan kebijakan digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dalam mewujudkan identitas tunggal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, sebagaimana dikemukakan oleh informan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah dengan cara

melakukan sosialisasi melalui *launching* KTP Digital serta dengan komunikasi dan menjalin kerja sama dengan semua instansi di lingkup Kabupaten Buleleng dengan cara pelayanan jemput bola keseluruhan instansi guna mempercepat pencapaian target KTP Digital. Di samping itu juga dilakukan melalui pemanfaatan even-even rutin dari Pemkab Buleleng untuk memperkenalkan KTP Digital seperti pada acara *Car Free Day* yang rutin diadakan setiap hari Minggu bertempat di Taman Kota Singaraja. Komunikasi juga dilakukan melalui pengembangan Website ataupun media sosial Disdukcapil, yang secara terus menerus di update yang menginformasikan kegunaan KTP Digital, persyaratan ataupun tata cara mengunduh aplikasi Kependudukan Digital.

Berdasarkan dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan publik, bahwa untuk kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan digitalisasi KTP wujudkan data tunggal kependudukan, berbagai pihak yang terlibat dalam kebijakan tersebut harus mengetahui apa yang harus dilakukan, dan mensosialisasikan kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran tentang manfaat dan tujuan diterapkannya kebijakan digitalisasi KTP. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Edward III (Evi Satipsi dan Kurniasih, 2019) bahwa salah satu variabel yang mempengaruhi kebijakan adalah komunikasi yang artinya, suatu kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi merupakan salah satu elemen penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Keberhasilan sebuah kebijakan dapat dilihat dari komunikasi yang ada. Kebijakan harus disampaikan kepada pihak-pihak yang terkait, sehingga informasi yang disampaikan harus akurat.

Memang pada awal dilakukan *launching*, KTP Digital kurang mendapat respon dari masyarakat, bahkan di kalangan pegawai pemerintahan saja KTP ini juga kurang diminati, hal ini dikarenakan belum banyak masyarakat yang mengetahui perihal adanya KTP Digital, serta manfaatnya. Namun setelah secara terus menerus dilakukan sosialisasi ke desa/kelurahan, dan perkantoran mulai muncul antusias masyarakat pada KTP Digital, sehingga pengguna KTP Digital di Buleleng terus mengalami peningkatan secara signifikan (wawancara dengan I Nyoman Rediana)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diketahui bahwa sebagai sasaran target kebijakan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mengenai KTP Digital sudah baik. Komunikasi dilakukan dengan sosialisasi langsung dan tidak langsung. Adapun sosialisasi langsung yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi di lingkup SKPD se-Kabupaten Buleleng, di desa/kelurahan. Sementara sosialisasi tidak langsung dilakukan dengan selalu memperbaharui informasi mengenai KTP Digital di website ataupun media sosial. Hal ini sesuai dengan teori Edward III (Evi Satipsi dan Kurniasih, 2019) yang menyatakan ada tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Hal pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

Di samping itu, menurut Nugroho (2020 : 28) mengemukakan, dimensi komunikasi; dalam arti bahwa kebijakan publik adalah bentuk komunikasi antara negara dengan rakyatnya. Kebijakan publik yang unggul sebagai komunikasi mempunyai empat macam bentuk dengan *mode* dengan tujuan yang berbeda. Pertama, komunikasi manusiawi, atau interpersonal, dimana tujuan komunikasi adalah pemahaman bersama dan mendidik; kedua, komunikasi massa, dimana yang dikedepankan adalah memberi informasi dan mempengaruhi; ketiga, untuk negara berkembang dikenal komunikasi pembangunan, untuk merubah masyarakat dari kondisi tradisional ke modern; dan keempat komunikasi digital, yaitu komunikasi yang hadir di era hiperkompleks sehingga dapat dinilai sebagai bentuk komunikasi dengan tujuan untuk memanajemeni kehidupan di era kaotik, atau sebagai era “VUCA”, dimana pemerintah tidak dapat lagi menahan masuk dan sangat berpengaruhnya teknologi digital (Nugroho, 2020 : 32).

2. Sumber Daya

Sumber daya menjadi salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan

sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. George Edward (Evi Satipsi dan Kurniasih (2019) sumber daya dikatakan baik dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas.

Pada hakikatnya, sebagai sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf/pegawai. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Berikutnya adalah sumber daya anggaran, dimana hal ini menjadi salah satu bagian penentu apakah implementasi kebijakan dapat dijalankan sesuai rencana atau tidak. Karena segala sektor dalam kebijakan sangat berkaitan dengan anggaran yang disediakan. Berikutnya adalah sumber daya fasilitas. Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, memiliki anggaran yang cukup, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, mengatakan bahwa :

“Sumber daya yang kita miliki memang belum cukup memadai, terutama sumber daya manusia. tapi kita terus melakukan inovasi dan terobosan terobosan dalam hal pelayanan sesuai dengan motto pelayanan kita yaitu membahagiakan masyarakat. Dari sisi sumberdaya dana yang ada walaupun jumlahnya terbatas tapi kita upayakan maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah pengadaan alat, sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan” (Hasil Wawancara Dengan Made Juartawan)

Walaupun dari sisi sumber daya masih dirasa kurang namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng selalu berupaya dan berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal ini untuk implementasi kebijakan digitalisasi KTP Digital, yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dealam menjalankan tugasnya. Melalui komitmen untuk melakukan pelayanan yang prima, walaupun jumlah staf masih terbatas, pelayanan maksimal dapat diberikan untuk mempercepat capaian target KTP Digital dan pembersihan data bermasalah sehingga tujuan untuk mewujudkan data tunggal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Buleleng lebih cepat terealisasi, kemudian dari segi finansial dan sarana prasarana juga sudah dialokasikan sebaik mungkin, ditengah keterbatasan anggaran yang ada.

Upaya dan komitmen yang dilakukan oleh pemegang otoritas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sebagaimana diuraikan di atas, dalam kaitan dengan implementasi Kebijakan KTP Digital di Kabupaten Buleleng di tengah keterbatasan sumberdaya yang ada, adalah terutama pada pengelolaan fungsi Sumber Daya Manusia secara efektif dan efisien sehingga diperoleh SDM yang kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam hubungan ini, Awang (dalam) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan publik terjadi karena tindakan-tindakan pemerintah dalam mengatasi masalah yang timbul dalam masyarakat. Oleh karena demikian, Bintoro dan Daryanto (2017 :15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia perlu di atur sehingga diperoleh kemampuan dari sumberdaya (tenaga kerja) secara efisien dan efektif untuk memaksimalkan pencapaian tujuan.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor. Disposisi menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Disposisi memegang salah satu peran penting dalam keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Disposisi ditunjukkan melalui komitmen bersama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa adanya komitmen pimpinan sejak awal kebijakan ini, untuk berusaha melakukannya semaksimal mungkin agar bisa sejalan dengan target nasional. Selanjutnya disposisi ditujukan pada tindakan untuk mengarahkan para pegawai untuk bekerja sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsinya masing-masing.

Selanjutnya pada lingkup pejabat teknis, yang memiliki tugas untuk ikut menerapkan komitmen dalam mensukseskan kebijakan digitalisasi KTP dilakukan melalui pembinaan para staf pelayanan untuk senantiasa berkomitmen dan secara sungguh-sungguh menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan

fungsinya. Bahkan staf bersedia diajak bekerja lembur di luar jam kerja. Hal ini pula yang menjadikan capaian KTP Digital di Buleleng sudah mencapai 4.52 % di akhir bulan Juni 2023.

Berdasarkan dimensi disposisi dapat dijelaskan bahwa disposisi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sudah berjalan dengan baik. Melalui komitmen untuk menjalankan program KTP Digital, telah menjadi dorongan kuat untuk memaksimalkan pelaksanaan program, sehingga mampu yang yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Edward III (Evi Satipsi dan Kurniasih,2019) yang menyatakan, disposisi sebagai satu variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan dikarenakan dalam menjalankan tugasnya, seseorang harus paham dan memiliki pandangan yang baik terkait dengan kebijakan tersebut. Disposisi meliputi sikap atas yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam implementasi kebijakan seperti pengaturan birokrasi sebagai upaya percepatan capaian dan efek dari disposisi (komitmen). Komitmen dibuktikan dengan melihat alasan implementor untuk dapat melaksanakan implementasi, tujuan/perubahan yang ingin dicapai, dan perubahan yang telah dicapai para implementor. Bintoro dan Daryanto (2017 :15) menjelaskan bahwa kemampuan pimpinan membangun hubungan kerja yang baik dalam instansi atau organisasi mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Hal ini menjelaskan bagaimana disposisi dan pembagian tugas itu mesti dijabarkan dari awal sehingga tidak ada tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.

4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi termasuk salah satu faktor yang penting dalam implementasi kebijakan Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk wujudkan identitas tunggal kependudukan. Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks akan menuntut kerjasama antar semua pihak. Karena ketika struktur birokrasi yang tidak kondusif terhadap implementasi kebijakan akan berdampak buruk terhadap hasil yang diharapkan, akan ada ketidak efektifan dan keterhambatan dalam pelaksanaannya. Ada dua karakteristik utama dari birokrasi yaitu prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau sering disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur

tata dan pola aliran pekerjaan atau mekanisme dalam proses implementasi kebijakan serta pembagian tugas dari setiap bidang.

Berdasarkan hasil penelitian, dimana untuk struktur birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang diperoleh dari beberapa informan diketahui bahwa terutama yang berhubungan dengan tupoksi pelayanan Identitas Kependudukan Digital adalah sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri (Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang menerangkan bahwa Identitas Kependudukan Digital merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan balikan data dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas kependudukan. Hal ini secara jelas menjadi Tupoksi dari Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan, sehingga tidak ada tumpang tindih dalam teknis pelaksanaannya. Demikian pula yang terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital juga sudah disusun dengan jelas sehingga dapat dipahami oleh setiap pelaksana.

Dalam kaitan ini adanya Peraturan Bupati Buleleng Nomor 7 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan kejelasan dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tugas-tugas dapat dikerjakan secara lebih efisien. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Edward III (Evi Satipsi dan Kurniasih, 2019) yang menyatakan bahwa struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang rumit dan SOP yang panjang dan kaku akan melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur yang rumit dan kompleks yang pada akhirnya akan membuat aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel. Dengan struktur birokrasi dan SOP yang jelas ini, jalur komando dalam implementasi kebijakan digitalisasi untuk mewujudkan identitas tunggal kependudukan menjadi jelas sumber daya manusianya yang melakukan pelayanan.

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah semua elemen atau indikator yang ikut serta dalam mendorong, melancarkan, menunjang, atau mempengaruhi tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai. Faktor pendukung yang dimaksud di sini adalah segala yang menjadi pendukung dalam implementasi program kebijakan. Di sini faktor pendukung dianalisis berdasarkan empat variabel yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi seperti disajikan pada pembahasan selanjutnya ini.

2. Komunikasi

Melalui sosialisasi yang rutin dan berkelanjutan menjadikan program ini terus diingat masyarakat dan menjadikan KTP Digital menjadi dokumen yang mulai diketahui oleh banyak masyarakat. Kemajuan teknologi yang semakin memudahkan dalam penyampaian informasi juga menjadi salah satu faktor pendukung terutama di era digital seperti saat ini. Strategi komunikasi merupakan salah satu kompetensi penting yang dimiliki oleh seorang kepala dinas dalam mendukung keberhasilan implementasi suatu kebijakan, sebagai mana diungkapkan Suryana (2021 : 41) dengan menyatakan “ peran serta komunikasi dalam pembangunan adalah sangats strategis, dimana komunikasi yang dilakukan akan menuntut peran dan kredibilitas dari seorang pelaku pembangunan. Karena pada dasarnya komunikasi dapat dilakukan untuk kepentingan pelaksanaan kebijakan atau capaian mutu pembangunan”.

3. Sumber Daya

Adanya sumber daya yang cukup dapat menjadi faktor pendukung dari implementasi kebijakan KTP Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Menurut Edward III (1980 : 53), sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang dapat memenuhi harapan publik. Pendekatan sumber daya merupakan hal penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa, walaupun sumber daya manusia yang ada belum memadai, tetapi melalui komitmen yang kuat dari seluruh pegawai untuk melakukan inovasi-inovasi pelayanan dapat menjadi faktor pendukung dalam implementasi kebijakan KTP Digital pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Ketersediaan fasilitas dan anggaran yang memadai, juga merupakan faktor pendukung berikutnya. Dimana peralatan yang dibutuhkan selama proses aktivasi aplikasi selalu dalam kondisi baik. Jumlah alat serta ketersediaan jaringan internet juga cukup lancar, sehingga pelayanan yang baik dapat diberikan pada masyarakat. Walaupun pada awal berjalannya kebijakan ini, aplikasi dan jaringan sering mengalami *trouble* tapi seiring waktu perbaikan terus dilakukan sehingga kendala-kendala yang muncul di lapangan dapat diatasi. Selain itu faktor pendukung berikutnya menurut hasil observasi dan wawancara adalah tersedianya anggaran yang mencukupi. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng beserta jajarannya telah menyusun rencana penggunaan anggaran yang baik, sehingga program KTP Digital mendapat alokasi dana yang cukup.

4. Disposisi

Keberhasilan pimpinan dalam memberikan disposisi tugas dan transfer wewenang menjadi faktor pendukung utama dalam implementasi kebijakan ini. Hal ini dilakukan dengan menumbuhkan komitmen pegawai yang sangat bagus. Di tengah situasi pegawai yang terbatas, karena banyaknya pejabat dan pegawai yang sudah memasuki masa purna tugas/pensiun, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng harus benar – benar cermat dalam melakukan penempatan pegawai. Maka untuk bisa menjalankan kebijakan Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dengan baik, dipilih sumber daya manusia yang memang memiliki kemampuan dan komitmen yang baik pula. Dilihat dari jumlah pegawai yang hanya 7 orang, namun mampu menyelesaikan proses aktivasi KTP Digital hingga 18,25 % (persen) walaupun masih jauh dari target nasional tapi ini merupakan sebuah bukti jika komitmen pegawai sangat baik. Hal ini merupakan dukungan terbesar dalam keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi KTP ntuk mewujudkan identitas tunggal kependudukan di Kabupaten Buleleng.

5. Struktur Birokrasi

Sedangkan pendukung lainnya berdasarkan hasil observasi peneliti, adalah kejelasan struktur birokrasi. Hal ini menghasilkan kejelasan dalam pelaksanaan tugas,

sehingga tidak ada tumpang tindih dan semua jajaran hirarki telah memiliki garis komando tersendiri. Hal ini dapat terlaksana karena adanya pembagian fungsi yang jelas diseluruh struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, yang juga didukung kejelasan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan pada setiap unit. Dalam hubungan ini Edward III dalam Widodo (2010 : 107) menyatakan bahwa: “demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksana kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan”.

6. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala hal yang menghambat pencapaian tujuan sebuah organisasi, dalam kata lain pengacau atau tertahannya pencapaian tujuan organisasi dikarenakan oleh tidak berjalan lancarnya beberapa elemen. Faktor penghambat yang dimaksudkan adalah segala hambatan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan program Digitalisasi KTP wujudkan data tunggal kependukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan adanya beberapa faktor penghambat sebagaimana dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang mengatakan bahwa:

“Pada awal – awal mulai dijalankannya kebijakan KTP ini, kami menemui hambatan berupa jaringan yang sering bermasalah karena internet yang tidak stabil, juga tidak semua smartphone suport terhadap aplikasi identitas kependudukan digital, juga masalah dari pemohon juga yang kadang kuotanya tidak mencukupi untuk mengunduh aplikasi ini pada smartphone mereka. Hal itu membuat kami terbatas dalam melayani masyarakat dan sangat mempengaruhi jumlah KTP Digital yang berhasil diaktivasi saat itu. Namun seiring berjalannya waktu semua masalah itu saat ini sudah dapat diatasi”.

Saat ini, yang dirasakan masih menjadi penghambat adalah belum adanya kerja sama dengan SKPD lain di Kabupaten Buleleng untuk pemanfaatan KTP Digital. Jadi masyarakat belum sepenuhnya memahami kalau KTP Digital itu penting. Sehingga capaian Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Buleleng masih berkisar di 18,25 % saja, masih jauh dari target nasional, namun harus bisa dikejar dan

ditingkatkan terus hingga mencapai lebih dari 50%. Dimulai setelah pandemi Covid - 19 mereda, diupayakan dengan melakukan pelayanan keliling / jemput bola untuk meningkatkan jumlah pendaftaran KTP Digital.

Di samping belum terbangunnya kerjasama antar SKPD dalam pemanfaatan KTP Digital, terdapat juga faktor penghambat lainnya seperti pada penggunaan smartphone oleh masyarakat yang belum suport dengan aplikasi program, sehingga menjadi faktor yang menyebabkan implementasi kebijakan K T P D i g i t a l belum sesuai target yang diharapkan. Masalah manfaat KTP digital yang belum terlalu kelihatan juga membuat antusias masyarakat untuk kelas menengah ke bawah belum nyata terlihat. Sehingga perlu dilakukan kerja sama dengan berbagai instansi berkaitan dengan pemanfaatan KTP Digital sehingga masyarakat semakin tertarik untuk mengaktifkan KTP Digital pada smartphonenya dan capaian kepemilikan KTP Digital menjadi meningkat. Masih sedikitnya *stakeholder* atau SKPD lain yang mengintegrasikan aplikasi KTP Digital, juga menjadi kendala, sehingga secara keseluruhan manfaat dari KTP Digital belum terlalu kelihatan, sehingga hal ini dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan KTP Digital.

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

1. Implementasi kebijakan Program Digitalisasi KTP untuk wujudkan Data Tunggal Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dilakukan melalui: Pertama, melalui komunikasi, yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Kedua, Sumber Daya yang meliputi Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Anggaran, Sumber Daya Peralatan. Ketiga disposisi, lebih terfokus pada upaya mengubah perilaku (disposisi) pelaku kebijakan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya melalui penetapan sistem yang akuntabel. Keempat struktur birokrasi yang diupayakan dengan menetapkan kejelasan penyusunan tupoksi dan SOP pada masing-masing satuan pelayanan yang ada.
2. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Digitalisasi KTP wujudkan identitas tunggal kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah komunikasi yang dilakukan melalui sosialisasi yang rutin dan

konsisten, adanya sumber daya manusia dan sumber daya anggaran serta peralatan yang mencukupi dan memadai. disposisi yang baik melalui kemampuan pimpinan menumbuhkan komitmen yang baik pada pegawai, dan struktur birokrasi yang jelas sehingga adanya kejelasan garis komando dan tidak adanya tumpang tindih pekerjaan.

3. Faktor penghambatnya adalah Sumber daya manusia yang masih sedikit, belum ada perjanjian dan kerjasama dengan SKPD/ instansi lain terkait pemanfaatan KTP Digital, jaringan internet yang tidak stabil di beberapa instansi atau di Desa sehingga terkendala pada layanan jemput bola, sebagian masyarakat yang belum memiliki *smartphone* yang belum suport dengan aplikasi.

4.2 SARAN - SARAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng agar dapat meningkatkan kerjasama secara lebih luas dengan SKPD / lembaga dan *stakeholder* terkait guna meningkatkan jaringan internet di Kabupaten Buleleng sehingga pelayanan jemput bola tidak terkendala.
2. Instansi atau SKPD lain dan *stakeholder* terkait agar dapat memulai pemanfaatan KTP Digital sehingga masyarakat dapat merasakan pentingnya dari KTP Digital.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, agar dapat meningkatkan pelayanan jemput bola dan pelayanan di kecamatan/desa /kelurahan untuk memudahkan masyarakat mengurus aktivasi KTP Digital

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin. 2016. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Edisi Kelima. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Arista, Windi Dwi. 2019. "Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Badung". *Dalam Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol. 3 No. 1 Februari 2019 (57-63)*. Denpasar

- Bungin, Burhan, 2012. *Analisis Data Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. 2017. Tata cara perekaman e-KTP dan Pendaftaran Identitas Digital Kependudukan
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. 2017. Prosedur pencetakan KTP
- Moleong, Lexy J, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya, Bandung
- UU no 24 tahun 2013 pasal 63, 64, 101 Dan 102
- Nugroho, Riant, 2020. *Kebijakan Publik Sebagai Komunikasi Pemerintah – Rakyat*. Rumah Reformasi Kebijakan, Jakarta.
- Sunggono, Bambang, 1994. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Sukraaliawan, I Nyoman dan Agustana, Putu, 2023. Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Locus Majalah Ilmiah FIA UNIPAS Vol. 15 No.2 hal.91-106*.
- Suryana,Cecep,H.,2021. *Komunikasi Kebijakan Pendidikan*. CV.Jakad Media Publishing, Surabaya.
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Evi Satipsi dan Kurniasih, 2019. Buku Ajar Kebijakan Publik Teori dan Aplikasinya