

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Kebijakan dan Teori**

##### **1. Tinjauan Kebijakan**

###### **a. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Pedoman mengenai standar pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sebab pemberian pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan merupakan tugas dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Pelayanan Publik diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, tujuan utama peraturan ini adalah untuk memastikan bahwa masyarakat dan penyedia layanan publik memiliki pemahaman yang sama tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menghormati, serta untuk melindungi hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang berkualitas. Peraturan ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan dan penyalahgunaan wewenang. Kepastian hukum juga diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat akan percaya bahwa hak-hak mereka dilindungi secara adil dan profesional. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mengikuti prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Prinsip-prinsip tata kelola yang baik tersebut meliputi standar etika, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Prinsip-prinsip ini penting untuk mencapai tujuan menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Dengan demikian, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat

berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**b. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan**

Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 menjadi UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan membawa perubahan besar dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, memastikan akurasi data kependudukan, dan menjamin ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta dokumen kependudukan. Salah satu perubahan yang dilakukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah memperpanjang masa berlaku KTP-el menjadi seumur hidup, selama tidak ada perubahan data. Perubahan ini bertujuan untuk mengurangi beban administratif masyarakat, memberikan kenyamanan dan efisiensi, serta menjaga akurasi data identitas. Langkah ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam menyederhanakan proses administratif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah memberikan mandat pencetakan KTP-el dari pusat ke daerah, Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengurus KTP-el dan mempercepat prosesnya. Selain perubahan pencetakan KTP-el, pemerintah juga melakukan perubahan lain, terkait penerbitan dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran, pengakuan dan pengesahan anak, dan pencatatan kematian. Perubahan ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Perubahan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menyederhanakan proses administratif.

**c. Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital**

Berdasarkan Permendagri Nomor 72 tahun 2022 dijelaskan bahwa IKD adalah sebuah aplikasi digital yang dapat digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan serta informasi pendukung lainnya dengan menggunakan smartphone pribadi. Masyarakat tidak perlu menunjukan KTP fisik saat mengajukan pelayanan publik, masyarakat hanya cukup menunjukkan *QR Code* yang tersedia pada aplikasi IKD. Terdapat fitur keamanan pencegahan *screenshot* pada aplikasi IKD sehingga dapat meminimalisir penyalahgunaan data. Bukan hanya itu saja, kode QR yang disediakan oleh IKD selalu mengalami perubahan dan hanya berlaku selama 90 detik, sehingga dapat meningkatkan tingkat keamanan. Dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Spesifikasi Perangkat dan Blangko KTP-el serta ID Digital, beberapa perangkat yang dijadikan standar meliputi chip (Chip), formulir KTP-el (Blangko KTP-el), pemindai iris (iris scanner), pemindai sidik jari (fingerprint scanner), perekam tanda tangan (signature pad), kamera, pencetak KTP-el (printer), dan anjungan dukcapil mandiri yang terintegrasi dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Permendagri tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam layanan publik. Tujuannya adalah menciptakan suatu batasan dan memiliki hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan wewenang semua pihak dalam pelayanan publik. Dengan begitu, pelaksanaannya dapat didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, serta mendorong partisipasi masyarakat. Kesimpulannya, penerapan IKD melalui peraturan yang ditetapkan Kementerian Dalam Negeri memberikan dampak positif terhadap

pelayanan pengelolaan kependudukan. IKD tidak hanya memungkinkan akses yang mudah dan cepat terhadap layanan online, namun juga mengurangi ketergantungan pada tanda pengenal fisik. Dengan adanya UU tersebut menciptakan batasan dan hubungan yang jelas, menciptakan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan publik. Hal ini memberikan landasan yang seimbang antara hak dan tanggung jawab serta bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

## **2. Tinjauan Teori**

### **a. Pengertian Kebijakan Publik**

Tahap awal dalam meneliti kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah adalah melakukan suatu analisis kebijakan, hal tersebut bertujuan untuk memahami bagaimana konsep dasar dari kebijakan publik, seperti tahap formulasi dan sampai kebijakan diimplementasikan oleh pemerintah. Memahami kebijakan publik, peneliti dapat mengidentifikasi bagaimana tujuan, dampak dan dapat menganalisis kebijakan lebih lanjut. Kebijakan publik umumnya fokus terhadap isu-isu yang mempengaruhi masyarakat secara luas, untuk menangani isu tersebut, pemerintah menggunakan suatu instrumen yaitu sebuah kebijakan. Masalah publik yang beredar timbul dikarenakan banyak orang terlibat dan memiliki dampak yang signifikan, yang tidak terbatas pada individu atau kelompok tertentu. Kebijakan publik dirumuskan dan dilaksanakan berdasarkan berbagai sumber dan sudut pandang. Terdapat beberapa sumber yang memberikan definisi tepat mengenai kebijakan publik. Kebijakan publik menurut Thomas R. Dye (Abdul Wahab, 2017: 14) bahwa *“Public policy is whatever governments choose to do or not to do”*. Berdasarkan definisi yang telah diungkapkan oleh Dye dapat dipahami bahwa pemerintah memiliki peran sebagai pengendali utama dalam keberlangsungan suatu negara. Sikap yang diambil pemerintah atau

tidak diambil termasuk suatu kebijakan yang di implementasi. Sedangkan menurut pengertian kebijakan publik menurut Anderson (Taufiqurokhman, 2014: 13) sebagai berikut:

Kebijakan publik merujuk pada tindakan yang diambil oleh individu atau kelompok dengan tujuan mengatasi suatu permasalahan yang berada di masyarakat. Kebijakan publik dapat berasal dari pemerintah, lembaga pemerintahan, organisasi non-pemerintah maupun kelompok masyarakat tertentu.

Berbeda dengan definisi kebijakan yang diungkapkan oleh Easton (Taufiqurokhman, 2014: 03) mengatakan bahwa:

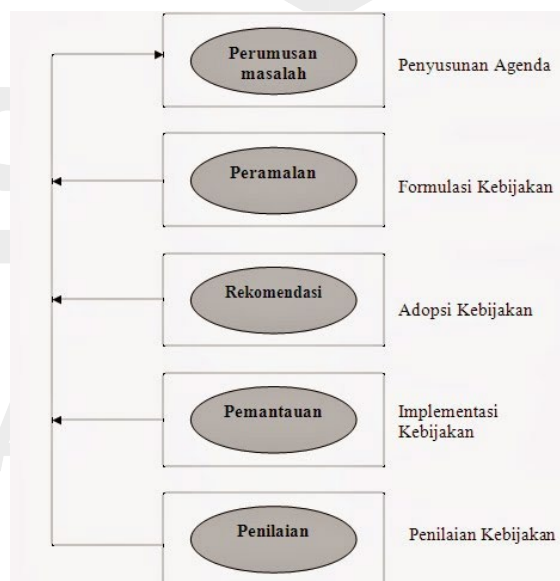
Ketika pemerintah mengambil kebijakan publik, maka pemerintah mendistribusikan nilai-nilai kepada masyarakat, karena setiap kebijakan mengandung nilai di dalamnya. Maka, dalam merancang suatu kebijakan, bahwasanya penting untuk mendasarkan pada nilai-nilai yang sesuai dengan masyarakatnya. Hal ini dikarenakan suatu kebijakan yang baik harus mencerminkan nilai yang diakui dan diterima oleh masyarakat.

Chandler dan Plano (Pasolong, 2007: 38) memberikan perspektif mengenai makna kebijakan publik. Mereka berpendapat bahwa hal ini melibatkan penggunaan sumber daya strategis untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah-masalah publik. Sedangkan menurut Fredich (Abdul Wahab, 2017: 9) kebijakan publik mengacu pada proses dimana suatu kelompok atau pemerintah mengusulkan suatu tindakan dalam konteks tertentu untuk mencapai tujuan tertentu, sekaligus mengatasi dan mengatasi tantangan yang mungkin timbul selama implementasi, yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dijelaskan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun pemerintah yang memiliki dampak bagi kepentingannya. Proses dalam kebijakan publik tidak selalu mudah dan pasti terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Akan tetapi memiliki tujuan untuk kepentingan masyarakat.

## b. Proses Kebijakan Publik

Dalam ruang lingkup kebijakan terdiri dari serangkaian tahapan yang saling berhubungan. Kebijakan memainkan fungsi penting sebagai arahan bagi mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya. Penerapan kebijakan memerlukan adaptasi terhadap beberapa variabel, termasuk waktu dan tempat. Variabel-variabel ini menggarisbawahi perlunya kebijakan yang fleksibel dan tidak terlalu kaku. Oleh karena itu, kebijakan harus dirumuskan pada tingkat strategis, dengan memastikan bahwa kebijakan tersebut tidak membahas rincian teknis yang berlebihan. William N. Dunn, (Taufiqurokhman, 2014: 16) proses kebijakan publik dapat dipahami sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Proses Kebijakan**

Sumber: William N. Dunn, (Taufiqurokhman, 2014: 16)

Perumusan masalah adalah tahapan dimana para pemangku kepentingan mengkaji permasalahan yang muncul di ruang publik mulai dari menentukan suatu permasalahan yang ada,

mengidentifikasi penyebab terjadinya masalah tersebut, serta mencari solusi untuk menanggulangi permasalahan tersebut. Pada tahap ini dilakukan penyusunan agenda, untuk menentukan permasalahan paling mendesak mana yang perlu ditangani terlebih dahulu berdasarkan tingkat urgensinya hanya sebagian masalah publik yang dapat masuk dalam agenda pemerintah dan biasanya yang masuk pada agenda kebijakan adalah masalah- masalah yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi.

Proses peramalan atau forecasting adalah bertujuan untuk meramal suatu kebijakan untuk mengantisipasi dampak yang akan datang dari tindakan yang telah diambil oleh pemerintah maupun tidak diambil dalam menangani suatu masalah. Pada tahap ini, para pemangku kepentingan mengumpulkan beberapa alternatif atau tindakan untuk membentuk sebuah kebijakan.

Pada tahap adopsi kebijakan, para pemangku kepentingan membuat pilihan dengan memilih alternatif kebijakan yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kebijakan, setelah ditentukan bahwa pilihan tersebut layak dilakukan. Tahap implementasi kebijakan merupakan tahap dimana opsi yang dipilih akan dilaksanakan. Tahap implementasi adalah tahapan yang sulit karena meskipun suatu kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur bukan berarti pelaksanaan kebijakan tersebut sudah terimplementasi dengan baik.

Evaluasi merupakan tahap terakhir dalam kebijakan. Pada tahap ini, evaluasi dilakukan sejauh mana suatu kebijakan telah diterapkan dan hasil atau dampak dari kebijakan atau program tertentu. Hal ini dapat memastikan apakah tindakan tersebut tepat untuk dilakukan di masa depan.

Pada proses pembuatan kebijakan publik melibatkan serangkaian langkah berurutan yang harus diikuti. Masing-masing tahapan mempunyai fungsi tertentu dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

### c. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan suatu kebijakan setelah kebijakan tersebut dirumuskan. Kebijakan yang telah dirumuskan akan menjadi sia-sia jika tanpa implementasi. Oleh karena itu implementasi kebijakan memegang peran penting sebagai penentu keberhasilan dan juga tolak ukur keberhasilan dari kebijakan yang akan dijalankan. Perumusan dan pembuatan kebijakan yang matang merupakan salah satu langkah yang penting dalam implementasi kebijakan, jika pada tahap implementasi tanpa persiapan yang matang akan beresiko mengalami kegagalan. Pengertian implementasi secara etimologis sebagaimana tercantum dalam Kamus Webster (Abdul Wahab, 2004: 64)

Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Tindakan diambil untuk menghasilkan dampak atau hasil, yang dapat diwujudkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, dan kebijakan yang diterapkan oleh lembaga-lembaga negara dalam urusan publik. Sedangkan menurut Hill and Hupe (Hasriani, 2021: 142) Implementasi “kebijakan erat kaitannya dengan



kebijakan spesifik sebagai bentuk respon khusus untuk menangani masalah masalah tertentu yang berada di lingkungan masyarakat”. Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan yang penting dalam proses kebijakan yang terjadi setelah ditetapkannya undang-undang. pada tahap implementasi, suatu kebijakan yang sudah dirumuskan akan diubah menjadi tindakan yang nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini didukung sebagaimana yang dikatakan oleh Ripley dan Franklin (Winarno, 2007: 145) berpendapat bahwa:

Implementasi kebijakan adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau jenis keluaran yang nyata (*tangible output*).

Implementasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan setelah penetapan tujuan program dan juga hasil yang diharapkan oleh pemerintah atau stakeholder terkait. Kegiatan tersebut berupa tindakan yang dilakukan maupun yang dilakukan oleh aktor untuk menjalankan program tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan setelah kebijakan tersebut sudah diresmikan. Kegiatan ini mencakup beberapa sumber daya seperti finansial, SDM dan juga sarana dan prasarana untuk menghasilkan manfaat yang diinginkan. Winarno (2007: 19) berpendapat bahwa:

Implementasi kebijakan mengacu pada serangkaian kegiatan yang terjadi setelah ditetapkannya tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh pejabat pemerintah. Pada kegiatan implementasi ini melibatkan berbagai pihak, salah satunya adalah birokrat yang dimana bertujuan untuk melaksanakan program tersebut.

Pendapat tersebut juga sejalan dengan Van Meter Dan Van Horn (Agustino, 2008: 139) yang mengatakan bahwa:

Implementasi dilakukan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan oleh individu maupun kelompok dari sektor

pemerintah maupun swasta. Kegiatan ini dilakukan secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan mengikuti pendekatan yang telah dipilih sebelumnya.

Berdasarkan pendapat para ahli terkait kebijakan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan kebijakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan kebijakan bagi kelompok sasaran tertentu.

#### **d. Model Implementasi Kebijakan**

Implementasi suatu kebijakan publik akan dapat dipahami dengan jelas apabila menggunakan model atau kerangka pemikiran tertentu. Model tersebut memberikan suatu pandangan secara menyeluruh mengenai objek, situasi, atau proses yang terlibat. Dengan adanya model tersebut, kita dapat melihat apa saja komponen yang terlibat, serta bagaimana hubungan antara komponen-komponen tersebut. Hal tersebut dapat memudahkan pemahaman kita mengenai interaksi antara berbagai aspek yang terlibat dalam implementasi kebijakan publik. Terdapat beberapa model implementasi kebijakan, masing-masing model sesuai dengan pola berfikir pembuatnya. Pada pembahasan ini, hanya beberapa model saja yang akan diperkenalkan.

1. Model Pertama adalah model yang paling klasik, yakni model menurut Smith (1973). Menurut Smith (Tachjan, 2006: 37) terdapat empat variabel dalam proses implementasi yang harus diperhatikan. Pada keempat variabel tersebut tidak dapat berdiri sendiri, melainkan memiliki pengaruh dan interaksi timbal balik antara satu dengan lainnya. Interaksi tersebut sering menimbulkan ketegangan yang bisa berujung pada protes, bahkan aksi fisik. Oleh karena itu untuk mencapai suatu tujuan kebijakan, diperlukan penegakan institusi baru. Ketegangan-ketegangan itu bisa juga berpotensi memicu terjadinya perubahan-perubahan dalam institusi-institusi lini. Pengaruh antara keempat variabel tersebut

dalam implementasi kebijakan dapat menghasilkan pola-pola ketidaksesuaian, ketegangan dan tekanan. sehingga diperlukannya pembentukan lembaga baru agar menjadi umpan balik untuk meredakan ketegangan. Empat variabel implementasi kebijakan publik menurut smith adalah sebagai berikut:

a) Kebijakan yang di idealkan (*idealised policy*)

Adalah pola interaksi yang diusulkan oleh perumus kebijakan bertujuan untuk mengarahkan atau mempengaruhi, dan juga mendorong kelompok sasan agar melaksanakan kebijakan tersebut.

b) Kelompok Sasaran (*Target Group*)

Adalah bagian dari para pemangku kepentingan kebijakan yang diharapkan dapat mengadopsi pola interaksi yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Sebagai target implementasi kebijakan, kelompok sasaran diharapkan dapat menyesuaikan sikapnya terhadap kebijakan yang telah dirumuskan.

c) *Implementing organization*

Adalah badan pelaksana yang bertanggung jawab akan pelaksanaan kebijakan.

d) *Invronmental factors*

Adalah beberapa unsur-unsur yang memiliki pengaruh dalam implementasi kebijakan misalnya, seperti aspek budaya, sosial, ekonomi, dan politik. Model implementasi Kebijakan menurut Smith dapat disajikan dibawah ini.



**Gambar 2. 2 A Model of The Policy Implementation Process**

Sumber: Smith dalam (Tachjan, 2006: 39)

2. Model Kedua adalah model yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn (Tachjan, 2006: 39) yang disebut *sebagai A Model of the Policy Implementation Process*. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas yang saling berkaitan, variabel-variabel tersebut yaitu : a). Standar dan sasaran kebijakan b). Sumber daya c). Karakteristik organisasi pelaksana d). Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana e). Sikap para pelaksana f). Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

a) Standar dan sasaran kebijakan

Tolak ukur keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana tujuan saat kebijakan yang telah ditetapkan tercapai. Jika implementasi kebijakan berhasil sesuai dengan tujuan maka kebijakan dapat dikatakan berhasil. Jadi keberhasilan suatu kebijakan dapat dinilai dari sejalannya atau tidaknya antara tujuan dan pelaksanaannya.

b) Sumber daya

Keberhasilan implementasi kebijakan juga butuhunya suatu dukungan dari berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia. Sumber daya

manusia itu seperti melibatkan para pekerja untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Sementara sumber daya non manusia mencakup dari beberapa aspek seperti teknologi, dana infrastruktur dan juga fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung implementasi kebijakan. Dengan adanya dukungan dari berbagai sumber daya sangat memiliki pengaruh yang besar untuk mencapai keberhasilan suatu kebijakan.

c) Karakteristik organisasi pelaksana

Karakteristik badan pelaksana tidak dapat dipisahkan dengan struktur birokrasi, yang merujuk pada norma-norma, dan hubungan interaksi yang terjadi di dalam birokrasi sehingga memiliki potensi atau hubungan yang nyata dengan pelaksanaan kebijakan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan seperti: keahlian dan jumlah karyawan, tingkat pengawasan, dan juga hubungan formal maupun informal antara badan pelaksana dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana kebijakan.

d) Komunikasi

Implementasi kebijakan perlunya suatu dukungan dan juga koordisanasi dengan pihak lain. Oleh karena itu perlunya suatu komunikasi yang baik antar instansi yang bertujuan untuk menunjang keberhasilan program tersebut, semakin baik koordinasi dan komunikasi diantar pihak yang terlibat maka akan meminimalisirkan misskomunikasi atau kesalahan yang akan terjadi.

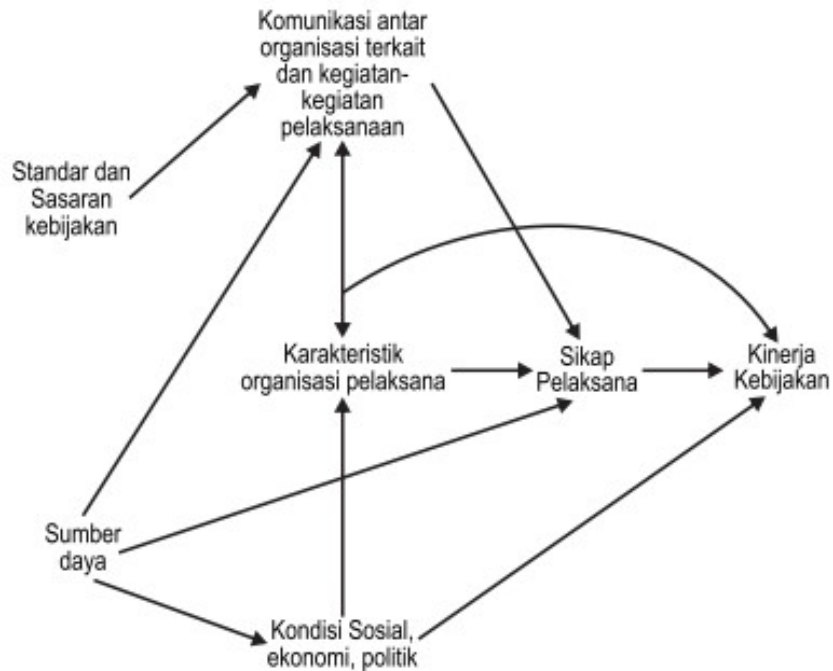
e) Sikap Pelaksana

Sikap pelaksana (Disposisi) adalah sikap atau keinginan pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Jika pelaksana memiliki disposisi yang baik akan kebijakan yang akan diimplementasikan maka mereka bukan hanya memiliki pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan saat namun juga harus memiliki kemampuan dan juga keinginan agar implementasi kebijakan tersebut berjalan dengan efektif. Namun keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya bergantung pada pelaksana saja, namun juga perlunya suatu dukungan seperti sumber daya yang memadai, dukungan manajemen dan juga lingkungan kerja yang kondusif juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

f) Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan penting juga untuk mempertimbangkan seperti lingkungan eksternal, seperti kondisi sosial, ekonomi dan politik yang mempengaruhi proses dan hasil implementasi kebijakan. Dengan mempertimbangkan lingkungan eksternal kita dapat memahami faktor yang menghambat kesuksesan kebijakan yang telah ditetapkan.

Model tersebut dapat disajikan sebagai berikut:



**Gambar 2. 3 Model Implementasi Kebijakan**

Sumber: Menurut Van Meter dan Van Horn (Tachjan, 2006: 39)

### 3. Model ketiga adalah model George C Edwards III

Menurut George C Edwards III (Tachjan, 2006: 57) terdapat empat indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu:

#### a) Komunikasi

Komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, sehingga memerlukan pemahaman bagi pelaksana mengenai tindakan yang diperlukan. Maksud dan tujuan kebijakan harus dikomunikasikan secara efektif kepada kelompok sasaran

untuk meminimalkan penyimpangan selama implementasi. Penolakan kemungkinan besar akan muncul jika maksud dan tujuan suatu kebijakan tidak jelas atau tidak diketahui oleh target sasaran.

b) Sumber Daya

Sumber daya memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan. Sekalipun isi kebijakan telah disampaikan dengan baik dan konsisten, ketiadaan sumber daya yang diperlukan akan menghambat keberhasilan implementasinya. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, yaitu kompetensi pelaksana tugas, serta sumber daya finansial. Sumber daya memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan. Tanpa adanya sumber daya, kebijakan hanya bersifat teoritis dan hanya berupa teks tertulis.

c) Disposisi

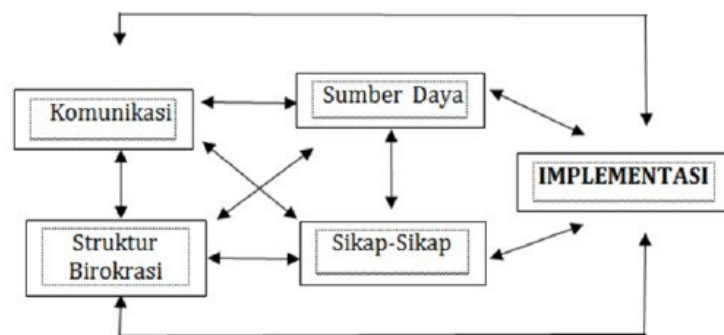
Disposisi mengacu pada kualitas dan sifat yang melekat pada orang yang melaksanakan tugas, termasuk tingkat dedikasi, integritas, dan kecenderungan terhadap praktik demokrasi. Apabila pelaksana mempunyai disposisi yang positif, maka mereka akan mampu melaksanakan kebijakan secara efektif sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Apabila pelaksana mempunyai sikap atau pandangan yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga akan dianggap tidak efektif.



d) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah salah satu yang mempengaruhi tingkat keberhasilan Implementasi kebijakan publik salah satu faktor yang penting dalam birokrasi pemerintahan yakni SOP (*Standar Operasional Prodsedur*). Walaupun sumber-sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau realisasi karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi.

**Model tersebut dapat disajikan sebagai berikut:**



**Gambar 2. 4 Model Implementasi Kebijakan Edward III**

Sumber: George C Edwards III (Tachjan, 2006: 57)

Model Van Meter dan Van Horn berfokus pada gambaran proses implementasi kebijakan secara menyeluruh. Model ini mempertimbangkan berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam (internal) maupun luar (eksternal) organisasi yang terlibat dalam implementasi. Dengan menggunakan model ini untuk menganalisis, peneliti akan mengetahui

secara mendalam bagaimana faktor-faktor internal seperti komunikasi antar organisasi, sumber daya, dan disposisi pelaksana berinteraksi dengan faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, sosial, dan politik.

Model Smith menekankan pada proses politik dan interaksi aktor dalam implementasi kebijakan. Model ini lebih fokus pada bagaimana kebijakan dipengaruhi oleh dinamika politik, bagaimana aktor-aktor tertentu memengaruhi proses tersebut, dan bagaimana hasil kebijakan tercermin dari interaksi politik ini. Model Smith tidak membahas komunikasi dalam proses implementasi kebijakan, padahal komunikasi adalah salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan. Model Smith juga tidak menekankan ukuran dan tujuan kebijakan, sehingga tidak dapat menilai apakah implementasi telah mencapai hasil yang diinginkan.

Model Edward III lebih berfokus pada bagaimana organisasi secara internal merespons kebijakan, bagaimana sumber daya dialokasikan dan dimanfaatkan, serta bagaimana struktur birokrasi dan disposisi memengaruhi implementasi. Model Edward III lebih fokus pada aspek internal organisasi dan individu, tidak membahas mengenai lingkungan sosial, ekonomi, dan politik sehingga dapat menjadi keterbatasan dalam implementasi kebijakan. Lingkungan eksternal memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan, karena tanpa dukungan dari lingkungan eksternal, kegagalan implementasi dapat terjadi.

Dari beberapa model implementasi kebijakan yang telah dijelaskan di atas, peneliti memilih menggunakan teori Van Meter dan Van Horn yang relevan untuk menganalisis implementasi kebijakan IKD yang bersifat top-down. Model ini mempertimbangkan baik faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi implementasi kebijakan. Implementasi IKD tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor internal organisasi, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, sosial, dan politik. Selain itu model Van Meter dan Van Horn telah banyak

digunakan dan diuji dalam berbagai penelitian mengenai implementasi kebijakan, sehingga memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Dengan memperhatikan hal tersebut standar dan tujuan kebijakan memainkan peran penting sebagai panduan untuk menilai kinerja implementasi. Sumber daya yang tersedia juga menjadi faktor yang penting, karena sumber daya yang tidak memadai dapat menghambat efektivitas implementasi kebijakan. Namun, satu aspek yang tak kalah penting adalah komunikasi. Tanpa komunikasi yang baik antara berbagai pihak terlibat, risiko terjadinya miskomunikasi meningkat, yang pada gilirannya dapat mengganggu jalannya implementasi. Selain itu, karakteristik organisasi pelaksana juga perlu dipertimbangkan. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti jumlah dan kompetensi staf, serta tingkat dukungan politik dan hierarki keputusan di dalam organisasi. Kondisi ekonomi, sosial, dan politik di lingkungan sekitar juga dapat memengaruhi implementasi kebijakan. Pendapat masyarakat terkait dengan kebijakan juga perlu diperhitungkan, karena sikap mereka dapat menjadi faktor pendukung atau penghambat. Disposisi atau sikap serta respons para pelaksana terhadap kebijakan akan memengaruhi secara langsung pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Dengan memahami variabel-variabel ini, pelaksana kebijakan dapat meningkatkan peluang keberhasilan implementasi, sehingga mengurangi resiko kegagalan yang akan terjadi.

#### **e. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik atau yang biasa disebut dengan *Public Service* mendapat perhatian dalam penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik di Indonesia sering sekali dianggap sama dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Makna pelayanan publik Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Suryantoro & Kusdyana, 2020: 223) yaitu: (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau

jasa. Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (Riani, 2021: 246) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Batinggi dalam (Munir, 2019: 171) mengartikan pelayanan publik sebagai suatu tindakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Hal ini mencakup pemberian layanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Menurut Hardiansyah (Sumigar, 2018: 3) pemberian pelayanan publik merupakan hal yang penting baik bagi masyarakat maupun organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut. Hal ini dilakukan sesuai aturan yang ada, dengan tujuan menjamin kepuasan pengguna jasa. Hal ini dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dengan maksud tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh lembaga pemerintah maupun entitas swasta yang diatur dalam regulasi pemerintah, yang diatur dalam

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

baik berupa barang maupun bantuan fisik dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**f. Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mengatur dan mengelola dokumen data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, mengelola informasi terkait administrasi kependudukan serta memanfaatkan hasilnya untuk memberikan pelayanan publik dan mendukung pembangunan di sektor lainnya. Menurut (Naibaho & Ginting, 2023: 352) Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah bentuk pelayanan publik yang berperan dalam pembangunan, karena Sistem administrasi penduduk ini dapat memperoleh suatu data maupun informasi yang akurat mengenai masyarakat sesuai dengan keadaan penduduk dan kondisi mengenai tempat tinggal mereka. Pada tahap implementasi administrasi kependudukan, Peristiwa kependudukan merupakan suatu hal yang penting untuk dicatat dan dikelola dengan baik seperti kematian, kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, dan lain-lain, merupakan suatu hal yang penting untuk dicatat dan dikelola dengan baik (Cristianingsih, 2020: 3). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang Undang 23 Tahun 2006 dijelaskan bahwa Administrasi kependudukan adalah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan Data Kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik.

Administrasi Kependudukan merupakan suatu hal yang penting karena setiap aktivitas erat kaitanya dengan administrasi kependudukan, salah satunya adalah pemilu presiden, pemilu legislatif,

pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat tanah, dan aktivitas lainnya. Setiap penduduk berhak mendapatkan dokumen kependudukan, pelayanan yang setara, kepemilikan dokumen, dan jaminan hukum. Hak tersebut meliputi akses terhadap informasi mengenai data kependudukan dan pencatatan sipil serta hak untuk mendapatkan kompensasi dan pemulihan nama baik atas kesalahan dalam pencatatan sipil. Dokumen kependudukan yang telah disebutkan di atas merujuk pada suatu dokumen resmi yang diterbitkan secara langsung oleh instansi yang memiliki kekuatan hukum. Dokumen tersebut berfungsi sebagai bukti yang sah, dihasilkan dari proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

**g. Identitas Kependudukan Digital**

Dirjen Dukcapil melalui Kemendagri melakukan sebuah terobosan inovasi baru dengan digitalisasi dokumen kependudukan, namun inovasi tersebut hanya dapat digunakan bagi masyarakat Indonesia yang sudah melakukan atau memiliki e-KTP. Inovasi tersebut adalah Identitas kependudukan Digital yang bertujuan untuk mempercepat, mempermudah dan memiliki informasi yang akurat bagi penggunaannya. Warga yang telah mengaktifkan IKD akan memperoleh informasi elektronik yang bisa digunakan untuk menampilkan dokumen kependudukan dan data pribadi mereka (Aulia & Rahmadanik, 2023: 232). Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu lagi menggunakan KTP fisik, cukup hanya dengan menggunakan aplikasi IKD masyarakat dapat mengakses KTP dimanapun mereka berada. Bukan hanya tersedia KTP saja ,aplikasi IKD juga menyediakan berbagai layanan dan juga dokumen kependudukan lainnya yang dapat diakses melalui smartphone masing masing individu. Tujuan dari IKD adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu digitalisasi pencatatan kependudukan (Bella & Widodo, 2024: 21). Hal ini juga bertujuan

untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat digitalisasi kependudukan. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk memungkinkan akses digital yang mudah dan pemanfaatan layanan publik dan swasta. Terakhir, bertujuan untuk menjamin keamanan data kependudukan dengan menerapkan sistem otentikasi untuk mencegah penggunaan tidak sah dan pencurian data, IKD memiliki fungsi sebagai berikut: (1) Pembuktian identitas memperkuat pengakuan penduduk tersebut tentang identitas dirinya (2) Verifikasi identitas penduduk dengan menggunakan otentikasi faktor, yaitu membandingkan data kependudukan dengan data biometric (3) Memastikan bahwa orang yang mengakses layanan digital atau elektronik adalah orang yang berhak. Selain itu, terdapat berbagai syarat untuk mengaktifasi IKD sebagaimana dijelaskan dalam Bab 2 Pasal 18 Ayat (2) Permendagri No. 72 Tahun 2022. Berikut adalah syarat yang dibutuhkan untuk mengaktifasi IKD (a) ponsel pintar, (b) memiliki e-KTP atau sudah melakukan perekaman e-KTP (c) alamat email dan nomor telepon.

## **B. Konsep Kunci**

Dalam penelitian kualitatif, konsep kunci digunakan untuk menjelaskan pengertian konsep-konsep kunci secara operasional dalam konteks penelitian yang akan dilakukan serta untuk membatasi ruang lingkup penelitian. Tujuan dari konsep kunci adalah untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan membahas hasil penelitian. Yang menjadi konsep kunci pada penelitian ini adalah “Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kaliabang Tengah”. Penjabaran konsep kunci pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan: adalah salah satu dari proses kebijakan publik. Tahap implementasi kebijakan merupakan tahap dimana opsi kebijakan yang dipilih akan dilaksanakan.

2. Kebijakan Publik: adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang beredar di masyarakat.
3. Identitas Kependudukan Digital: adalah informasi berbasis elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan pada aplikasi di smartphone individu.
4. Implementasi kebijakan yang ditinjau dari:
  - a. Ukuran dan tujuan kebijakan: untuk melihat kesesuaian antara tujuan dari Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 dan pelaksanaannya di Kelurahan Kaliabang Tengah. Dengan adanya kesesuaian antara tujuan dan pelaksanaa kebijakan maka kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif akan mencapai tujuan yang diinginkan
  - b. Sumberdaya: untuk memahami bagaimana sumber daya di Kelurahan Kaliabang Tengah yang berperan dalam keberhasilan Implementasi Kebijakan IKD. Sumber daya merupakan salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan dan membutuhkan dukungan dari berbagai sumber daya. Dukungan dari berbagai jenis sumber daya, sumberdaya manusia, finansial dan sarana prasarana, diperlukan agar kebijakan dapat berjalan dengan efektif. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan ini berpotensi tidak efektif, dan menghambat tujuan yang ingin dicapai.
  - c. Karakteristik agen pelaksana: menganalisis bagaimana karakteristik agen pelaksana kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, dapat dilihat dari struktur birokrasi, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi tugas, karena hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Struktur birokrasi dan fragmentasi yang terorganisir dengan baik dan jelas, dapat mendukung implementasi kebijakan yang efektif. Sebaliknya, apabila karakteristik agen pelaksana atau struktur birokrasi yang tidak efektif dapat menghambat pelaksanaan kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.

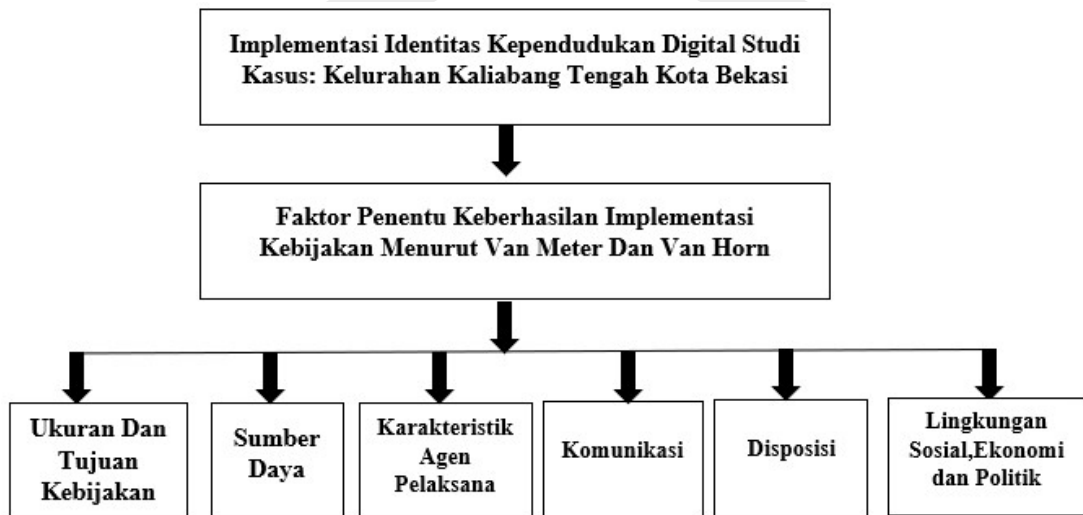


- d. Komunikasi: menganalisis bagaimana komunikasi yang telah dilakukan dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah. Komunikasi yang baik antara semua pihak terlibat adalah kunci untuk memastikan pemahaman yang seragam dan dapat memberikan kelancaran proses implementasi. Dengan komunikasi yang efektif, dapat meminimalisir kesalahan dan ketidaksepahaman yang dapat menghambat keberhasilan implementasi kebijakan ini.
- e. Disposisi: menganalisis sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana terhadap kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, karena sikap pelaksana memiliki dampak yang terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Apabila implementor menerima kebijakan tersebut maka kebijakan tersebut akan berjalan secara efektif, namun apabila implementor menolak kebijakan tersebut maka kebijakan tersebut berjalan tidak sesuai atau tidak efektif.
- f. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik: menganalisis bagaimana pengaruh lingkungan sosial, ekonomi dan politik terhadap pelaksanaan kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, karena lingkungan eksternal mempengaruhi bagaimana kebijakan dirancang, diimplementasikan, dan diterima oleh masyarakat.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan sintesis tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan (Sugiyono, 2013: 89). Kerangka berpikir ini disusun dengan mengacu pada permasalahan, kerangka teori, dan konsep kunci yang telah dijelaskan sebelumnya. Permasalahan yang diangkat adalah tentang Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah. Pada penelitian ini peneliti menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn.

Menurut Van Meter dan Van Horn, keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat dinilai berdasarkan beberapa faktor tertentu seperti; (1) Aspek Ukuran Dan Tujuan Kebijakan; (2) Sumber Daya; (3) Karakteristik Agen Pelaksana; (4) Komunikasi; (5) Disposisi dan (6) Lingkungan Sosial, ekonomi dan politik.



**Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir**

Sumber:

1. Van meter dan Van Horn (Tachjan, 2006: 39)
2. Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Yang Mengatur Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Serta Blangko KTP Elektronik, Serta Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013: 2). Metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan menggunakan teknik-teknik spesifik dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Moleong (2017: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013: 7) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode kualitatif menekankan pada pengamatan secara langsung terhadap peristiwa yang dialami dan juga melibatkan interaksi dengan partisipan contohnya seperti wawancara dan observasi. Berdasarkan metode penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan data atau sampel yang telah dikumpulkan, tanpa melakukan analisis atau membuat kesimpulan yang bersifat umum (Sugiyono, 2013: 29). Alasan memilih penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti ingin menjawab pertanyaan yang lebih deskriptif agar dapat memberikan gambaran secara mendalam

pada suatu masalah ataupun suatu fenomena. Peneliti membangun gambaran secara detail dan mendalam mengenai fenomena tersebut dengan menganalisis kata-kata, dan juga menggambarkan pandangan secara terperinci yang diperoleh dari informan. Peneliti terlibat langsung dengan subjek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

Metode ini sesuai dengan gap permasalahan yang dianalisis oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan pada bulan Maret tahun 2024 di kantor Kelurahan Kaliabang Tengah, Kota Bekasi. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada deskripsi atau penggambaran suatu fenomena, sehingga analisisnya lebih berupa kata-kata atau gambar, bukan angka. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, pendekatan studi kasus dalam hal ini dianggap mampu dalam melakukan investigasi terhadap suatu fenomena tertentu Studi Kasus yang digunakan dalam penelitian ini di Kelurahan Kaliabang Tengah. Studi kasus yang digunakan adalah deskriptif, karena jenis ini dapat menguraikan permasalahan dengan detail dan memberikan gambaran yang lengkap mengenai permasalahan akan Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggunakan beragam bukti seperti wawancara, observasi dan dokumentasi hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam.

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016: 60). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono, (2016: 62) pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber dan cara. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer maupun sekunder. Data primer adalah suatu data terkait informasi yang diperoleh secara langsung oleh

pihak yang terlibat dalam penelitian dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau melalui dokumen. Peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitiannya, baik data primer maupun data sekunder. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut.

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan antara dua orang ataupun lebih, yang bertujuan untuk bertukar informasi dan untuk mengidentifikasi topik ataupun permasalahan dalam suatu penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2013: 194). Selain itu, wawancara juga dipakai apabila peneliti ingin mendapatkan informasi mendalam dari responden, terutama jika jumlah responden sedikit teknik wawancara merupakan cara pengumpulan data atau informasi dengan bertatap muka secara langsung dengan informan. Wawancara dilaksanakan sampai data yang diperoleh sesuai dengan harapan. Informasi yang didapat dalam penelitian ini mengenai bagaimana Implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah serta kendala yang ditemui oleh pelaksana dalam proses masyarakat mengaktivasi. Pada teknik pengumpulan data ini peneliti melakukan wawancara semi terstruktur, dimana mengumpulkan data-data yang merupakan inti dari permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara dimana subjek yang diteliti bisa memberikan jawaban yang bebas dan tidak dibatasi, akan tetapi subjek yang diteliti tidak boleh menyimpang dari topik yang ditentukan (Sugiyono, 2013: 318). Pada penelitian ini melakukan wawancara dengan Key informant. Key informant adalah narasumber utama dalam

penelitian. Key informant memiliki peran penting dalam penelitian karena mereka memiliki pengetahuan yang luas terkait topik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut adalah daftar key informant terdapat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. 1 Daftar Key Informant**

No	Key Informant	Jumlah	Kode
1.	Operator penyelia Dinas Dukcapil Kota Bekasi yang berada di titik layanan kecamatan Bekasi Utara	1	IK 1
2.	Operator Dinas Dukcapil Kota Bekasi yang berada di titik layanan Kelurahan Kaliabang Tengah	1	IK 2
3.	Petugas Front Office Kelurahan Kaliabang Tengah	1	IK 3
4.	Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Umum Kelurahan Kaliabang Tengah	1	IK 4
5.	Masyarakat	5	IK 5.1
			IK 5.2
			IK 5.3
			IK 5.4
			IK 5.5

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Moleong, (2017: 163) berpendapat terkait informan kunci sebagai berikut:

Informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan Tabel 3.1 terdapat daftar key informant, pada penelitian ini informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013: 185). Sampel ini dipilih berdasarkan informan yang dianggap relevan dengan permasalahan

dan tujuan penelitian. Pemilihan key informant dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut:

1. Operator penyelia Dinas Dukcapil Kota Bekasi yang berada di titik layanan kecamatan Bekasi Utara dipilih sebagai key informant karena sebagai pengawas terhadap layanan kependudukan, khususnya IKD di seluruh Kelurahan yang berada di Kecamatan Bekasi Utara.
  2. Operator Dinas Dukcapil Kota Bekasi yang berada di titik layanan Kelurahan Kaliabang Tengah dipilih sebagai key informan karena sebagai pelaksana terhadap layanan kependudukan, khususnya IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.
  3. Petugas Front Office Kelurahan Kaliabang Tengah dipilih sebagai key informan karena berhubungan langsung dengan masyarakat dan juga bertugas memberikan informasi kepada masyarakat.
  4. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dipilih sebagai key informant karena mengawasi pelaksanaan administrasi kependudukan khususnya IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.
  5. Masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah, dipilih sebagai key informan karena sebagai penerima layanan administrasi kependudukan khususnya IKD. Masyarakat yang dipilih menjadi key informan adalah sejumlah 5 orang, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terkait pelaksanaan kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.
2. Observasi

Menurut Morissan, (2017: 143) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung di Kelurahan Kaliabang Tengah khususnya mengamati secara langsung terkait proses aktivasi IKD dengan mengumpulkan data dan

mengamati secara langsung dengan mencatat setiap informasi penting yang diperoleh terkait bagaimana pelaksanaan IKD yang dilakukan di Kelurahan Kaliabang Tengah.

### 3. Telaah Dokumen

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penghimpunan dan analisis berbagai dokumen, termasuk dokumen tertulis, gambar, dan elektronik (Sukmadinata, 2007: 220). Menurut Arikunto, (2013: 274) Metode dokumentasi adalah cara untuk mencari data tentang hal-hal atau variabel melalui catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berwujud arsip seperti, dokumen tentang Peraturan terkait dengan pelayanan publik, Peraturan terkait dengan administrasi kependudukan, Peraturan terkait dengan IKD, Profil Kelurahan Kaliabang Tengah, Laporan tentang Kelurahan Kaliabang Tengah dan juga SOP terkait Aktivasi IKD.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan dan memperoleh data agar penelitian yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan mudah. Menurut Arikunto, (2013: 134) yang dimaksud instrumen adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar menjadi mudah dan sistematis. Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mempermudah pengumpulan data dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif tentang Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, Kota Bekasi, terdapat tiga jenis instrumen yang digunakan yaitu: pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman telaah dokumen.



### 1. Pedoman Telaah Dokumen

Menurut Sugiyono, (2016: 240) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian. Pedoman telaah dokumen merupakan bahan yang dijadikan acuan terkait pengkajian dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah seperti jurnal, peraturan perundang-undangan, dokumen mendukung terkait Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.

### 2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data melalui metode wawancara. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi terstruktur. Pedoman ini membantu memastikan bahwa wawancara tetap fokus pada topik yang relevan dengan penelitian atau tujuan yang telah ditetapkan. Pedoman wawancara terdiri dari beberapa pertanyaan terkait Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah. Pertanyaan tersebut diajukan secara lisan kepada Key Informan namun dalam pelaksanaan wawancara, peneliti dapat mengembangkan pedoman wawancara agar mendapatkan informasi yang lebih banyak.

### 3. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah berupa check list yang berisikan daftar dari kegiatan dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi. Penggunaan instrumen ini dilakukan peneliti dengan memberikan tanda pada kolom saat peristiwa tersebut muncul. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan mengenai pola perilaku subjek pada kolom keterangan dalam pedoman observasi tersebut.

**Tabel 3. 2 Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian**

<b>Penelitian</b>	<b>Rumusan Masalah</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>	<b>Instrument Penelitian</b>
Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Tengah Kota Bekasi	Bagaimana Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kaliabang Tengah	1. Dokumentasi 2. Wawancara 3. Observasi	1. Telaah Dokumen 2. Pedoman Wawancara 3. Pedoman Observasi

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

#### **D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

##### **1. Teknik Keabsahan Data**

Dalam pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik yang menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dari sumber data yang ada (Sugiyono, 2013: 241). Stainback (Sugiyono, 2013: 241) mengatakan bahwa triangulasi bukan hanya bertujuan untuk menemukan kebenaran pada suatu fenomena, tetapi juga bertujuan untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap data temuan yang diperoleh di lapangan. Menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh lebih lengkap dan akurat dibandingkan hanya menggunakan satu pendekatan saja. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu:

##### **a. Triangulasi sumber**

Triangulasi sumber, adalah proses memperoleh suatu data dari berbagai sumber yang berbeda menggunakan teknik yang sama (Sugiyono, 2013: 330). Dalam penelitian Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan

Kaliabang Tengah, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Data tersebut tidak dapat diolah secara statistik seperti dalam penelitian kuantitatif, namun dapat dideskripsikan dan dikategorikan. Peneliti memperhatikan pandangan yang serupa dan berbeda, serta menentukan mana yang lebih spesifik di antara berbagai sumber yang dikumpulkan. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber. Peneliti melakukan wawancara dengan key informan yang berbeda namun menggunakan beberapa pertanyaan yang sama. Hal tersebut dilakukan untuk memperoleh jawaban yang konsisten dan relevan dengan apa yang diharapkan oleh peneliti.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk melihat keabsahan data dengan mengecek data dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda (Sugiyono 2013: 330). Misalnya peneliti memperoleh data dari wawancara dengan key informan terkait Implementasi Kebijakan IKD Di Kelurahan Kaliabang Tengah, lalu peneliti mengecek atau membandingkan dengan observasi di lapangan atau dokumentasi. Apabila menghasilkan data yang berbeda, maka perlu dilakukannya diskusi lebih lanjut dengan partisipan yang bersangkutan untuk memperoleh data yang relevan.

2. Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun dan mengkategorikan data serta mencari pola atau tema untuk memahami maknanya. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses yang dimulai dengan menelaah data yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, pengamatan yang telah dicatat dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan berbagai sumber terkait lainnya. Menurut Bogdan & Biklen (Moleong, 2017: 248) Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan cara mengolah data, mengumpulkan, memisahkan, mencari, serta menemukan pola, mengidentifikasi hal-hal

penting yang dibutuhkan, dan menentukan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain. Proses analisis data dimulai dengan memilih terlebih dahulu seluruh data yang diperoleh, seperti dari wawancara, observasi, serta dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013: 91) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini:

#### 1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, (2016: 247) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Pada penelitian ini, peneliti memilih informasi yang diperlukan selama proses penelitian yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, seperti dilihat dari aspek tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi, disposisi dan juga lingkungan eksternal.

#### 2. Penyajian Data

Langkah penting berikutnya dalam analisis data kualitatif adalah penyajian data. Data kualitatif dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti teks naratif berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk penyajian ini memudahkan pemahaman tentang apa yang terjadi dan membantu merencanakan langkah berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2013: 339) mengemukakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data berupa teks naratif seperti mendeskripsikan hasil wawancara dengan key informan dengan sebuah narasi,

menyajikan gambar dan juga tabel terkait informasi yang mendukung dalam penelitian Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah. Dengan memahami penyajian data, peneliti dapat menganalisis data dan memperoleh kesimpulan akhir dari penelitian.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2013: 345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari sebuah penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami makna atau penjelasan dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dapat ditarik setelah proses reduksi data dan penyajian data telah selesai. Dalam menarik kesimpulan, peneliti menggunakan kalimat singkat atau sederhana yang mudah dipahami oleh berbagai pihak. Dengan demikian, setelah kesimpulan diambil, akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai Bagaimana Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum kelurahan Kaliabang Tengah**

Kelurahan Kaliabang Tengah terletak di Kecamatan Bekasi Utara. Luas wilayah Kelurahan Kaliabang Tengah ini  $\pm$  397.785 Ha. Kelurahan Kaliabang Tengah dialiri oleh Sungai Tanggul dan beberapa aliran anak-anak sungai lainnya. Adapun batas wilayah Kelurahan Kaliabang tengah  
Sebelah Utara: Berbatasan dengan Desa Setia Asih Kecamatan Tarumajaya, Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kelurahan Perwira Kecamatan Bekasi Utara, Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kelurahan Pejuang Kecamatan Medan Satria dan Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Bahagia Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

Kondisi wilayah di Kelurahan Kaliabang Tengah merupakan dataran rendah yang relatif datar, terdiri dari fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, pertokoan maupun perumahan. Kelurahan kaliabang tengah memiliki jumlah penduduk yang padat yang berjumlah 93.917 jiwa yang terdiri dari 30 RW dan 278 RT. Kelurahan Kaliabang Tengah pada awalnya sebagai wilayah pemukiman, bergeser menjadi sebagai pusat bisnis dan perdagangan, serta kegiatan jasa sehingga menjadi daya tarik bagi pendatang untuk mencari kerja maupun untuk menetap. Kelurahan ini didominasi oleh pendatang sehingga warga di wilayah ini memiliki karakteristik warga yang heterogen. Masyarakat heterogen memiliki bahasa, suku, dan budaya yang berbeda-beda.

Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki jumlah pegawai sebanyak 46 orang yang bertugas di bidangnya masing-masing. Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki visi dan misi dalam memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat, adapun visi misinya yaitu sebagai berikut:

Visi:

Berdasarkan Visi yang telah ditetapkan, maka misi Kelurahan Kaliabang Tengah turunan dari Visi dan Misi Kecamatan Bekasi Utara adalah sebagai berikut:

- 1). Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
- 2). Terciptanya Kebersihan dan Ketentraman Lingkungan
- 3). Terwujudnya Lingkungan yang Tertata Rapi
- 4). Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Membangun Desa/Kelurahan.

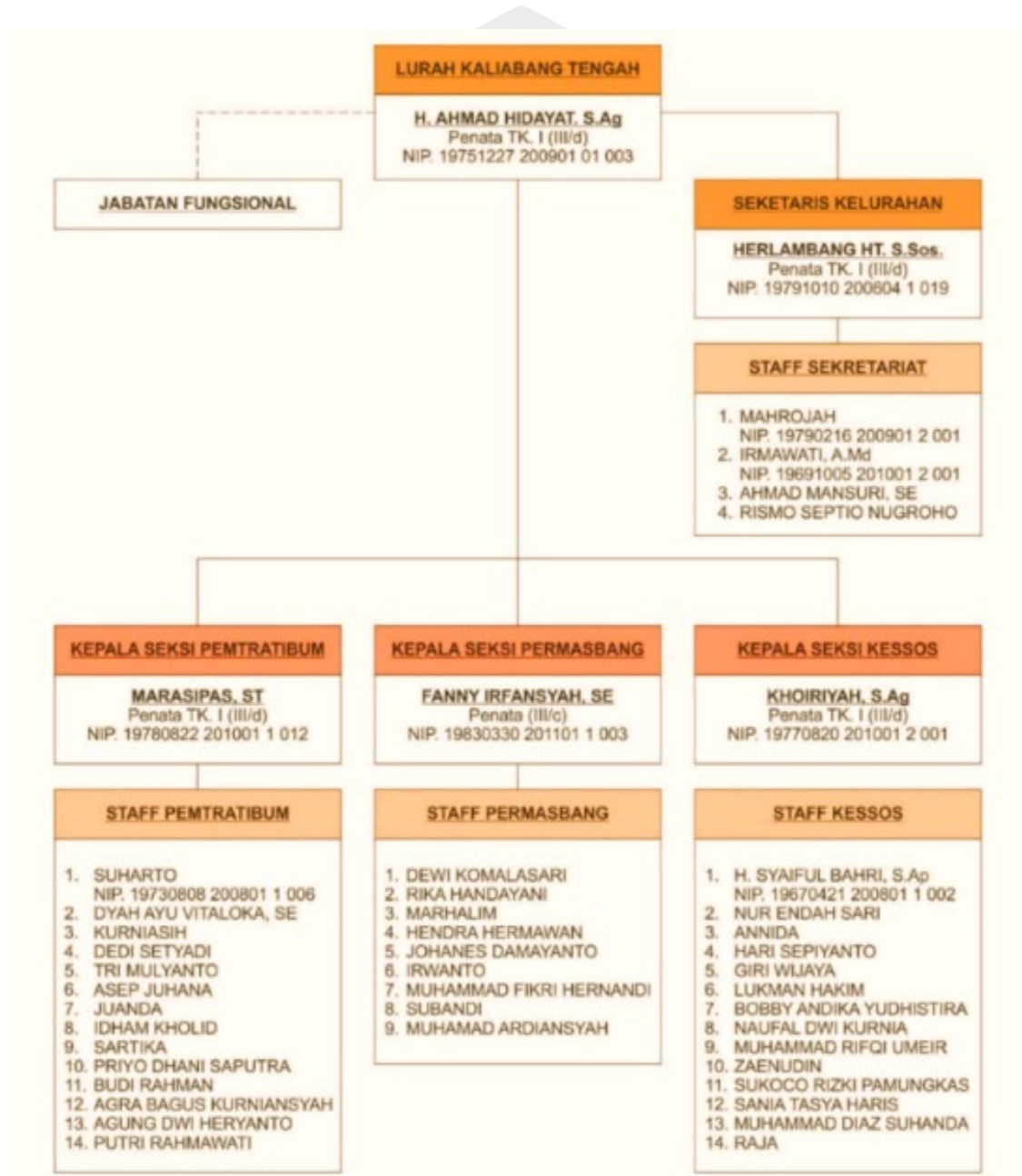
Misi:

Adalah sesuatu yang diemban atau akan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang terorganisir dan terkoordinir sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Dalam hal organisasi pemerintah, misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Pernyataan misi membawa organisasi Kecamatan Bekasi Utara kepada suatu fokus. Selain itu, Misi menjelaskan mengapa organisasi Kecamatan Bekasi Utara itu ada, apa yang dilakukannya dan bagaimana melakukannya.

Kelurahan Kaliabang Tengah di Kota Bekasi berperan sebagai pelaksana tugas Pemerintah Kota Bekasi, termasuk menyediakan layanan publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya pembuatan IKD atau yang biasa disebut dengan KTP Digital. Masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah dapat langsung datang ke Kelurahan untuk mengaktifkan IKD. Petugas operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tersedia di kelurahan membantu warga Kaliabang Tengah mengaktifkan IKD tanpa harus pergi ke Disdukcapil atau Mall Pelayanan Publik (MPP). Petugas operator yang tersedia di kelurahan membantu proses aktivasi IKD bagi warga, hal tersebut menjadikan layanan ini lebih mudah diakses dan lebih ramah pengguna, terutama mengingat tidak semua kelurahan di Kota Bekasi memiliki fasilitas untuk mengaktifkan IKD.

## 2. Struktur organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi yaitu:



**Gambar 4. 1 Struktur organisasi di Kelurahan Kaliabang Tengah**

Sumber: Sekretariat Kelurahan Kaliabang Tengah



Tugas dan fungsi Kelurahan Kaliabang Tengah berdasarkan pada Peraturan Walikota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi serta tata kerja pada kelurahan kota Bekasi. susunan organisasi pemerintah Kelurahan Kaliabang Tengah terdiri dari 5 bagian: 1) Lurah 2) Sekretariat kelurahan 3) Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban 4) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan dan 5) Seksi Kesejahteraan Sosial

**a. Lurah**

Lurah mempunyai tugas yaitu

- 1) memimpin, mengatur, membina, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas Kelurahan meliputi sebagian tugas pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban umum, pemberdayaan masyarakat, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilimpahkan oleh Camat.
- 2) mendistribusikan pekerjaan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- 3) memberikan pembinaan organisasi dan motivasi kerja kepada bawahan dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja.
- 4) melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Seksi di Kelurahan.

**b. Sekretariat Kelurahan:**

- 1) memimpin, mengatur dan mengendalikan kegiatan Sekretariat Kelurahan.
- 2) mengkoordinasikan penyusunan dan perumusan Renstra dan rencana kegiatan Kelurahan dengan para Kepala Seksi sesuai pedoman yang berlaku.
- 3) merumuskan bahan kebijakan teknis Kelurahan untuk ditetapkan Lurah.

- 4) menyelenggarakan urusan ketatausahaan dan tata kearsipan yang meliputi pencatatan surat masuk dan keluar serta pengarsipan surat masuk dan keluar.
- 5) menyiapkan dan membuat konsep naskah dinas sesuai kewenangan jabatan dan/atau atas perintah Lurah serta memaraf naskah dinas yang akan ditandatangani Lurah.
- 6) melaksanakan pengadaan kebutuhan operasional kantor di lingkungan Kelurahan sesuai RKBU/RKBT yang ditetapkan sesuai usulan kepada Kecamatan.

**c. Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban:**

- 1) menyiapkan dan membuat konsep naskah dinas sesuai dengan kewenangannya atau atas instruksi/disposisi Lurah.
- 2) memaraf dan atau mengoreksi naskah dinas yang akan ditandatangani oleh Lurah.
- 3) melaksanakan pengisian buku sengketa dan buku daftar nama-nama pengurus RW.
- 4) melaksanakan koordinasi dengan unsur atau satuan organisasi di lingkungan Kelurahan dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan.
- 5) membina hubungan kerja sama dengan unsur-unsur masyarakat/ lembaga masyarakat terkait dalam setiap kegiatan Kelurahan.
- 6) melaksanakan fasilitasi pelayanan teknis administrasi kependudukan meliputi penyiapan bahan Surat Pengantar/rekomendasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Penduduk musiman (KIPEM), Kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Pindah dan Surat Keterangan menetap Sementara.

**d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan:**

- 1) menyiapkan dan membuat konsep naskah dinas sesuai dengan kewenangannya atau atas instruksi/disposisi Lurah.

- 2) memaraf dan atau mengoreksi naskah dinas yang akan ditandatangani oleh Lurah.
- 3) membantu Lurah dalam melaksanakan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di bawah koordinasi Kecamatan.
- 4) membantu Lurah dalam melaksanakan pendataan dan penagihan pajak Daerah dan retribusi tertentu sesuai kewenangan yang dilimpahkan di bawah koordinasi Kecamatan.
- 5) melakukan pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di tingkat Kelurahan.
- 6) melaksanakan upaya-upaya peningkatan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup Kelurahan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Kelurahan.

**e. Seksi Kesejahteraan Sosial:**

- 1) menyiapkan dan membuat konsep naskah dinas sesuai dengan kewenangannya atau atas instruksi/disposisi Lurah.
- 2) memaraf dan atau mengoreksi naskah dinas yang akan ditandatangani oleh Lurah.
- 3) menyusun jadwal kegiatan di bidang Kesejahteraan Sosial meliputi :
  - a) pemberian penyuluhan menuju keluarga sehat sejahtera
  - b) mengadakan koordinasi dalam rangka pelatihan/kursus-kursus keterampilan
  - c) memfasilitasi pemberian bantuan/santunan, bantuan untuk anak-anak yatim, majelis taklim, pondok pesantren, musholla, dll.
- 4) memberikan pelayanan umum di bidang sosial dan administrasi meliputi :
  - a) pembuatan surat keterangan tidak mampu untuk ditandatangani Lurah
  - b) pembuatan rekomendasi untuk kelengkapan administrasi pendirian yayasan, sarana pendidikan, dll

- c) mengisi buku tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh wanita, tokoh pemuda, yang ada di Kelurahan
- d) mengisi buku jumlah orang jompo, tuna wisma, tuna susila, tuna karya.
- e) memantau dan menyelenggarakan pembinaan olahraga, pemuda, kesejahteraan Ibu dan anak di Kelurahan
- f) mengkoordinasikan penyuluhan kesehatan keluarga
- g) melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Instansi terkait guna melaksanakan program bantuan sosial

### **3. Gambaran peralihan e-KTP ke KTP digital**

Menurut Putri & Reviandani, (2023: 86) pada saat ini, e-KTP telah mengalami perubahan menjadi KTP digital yang dimana KTP dapat diakses melalui aplikasi IKD. KTP digital memiliki perbedaan dan kesamaan dengan e-KTP yang dimana, e-KTP berbentuk kartu sehingga dapat dipegang, sementara KTP Digital berbentuk berupa gambar KTP dan kode (QR). Biasanya e-KTP dapat disimpan di dompet namun untuk KTP Digital disimpan dalam aplikasi seluler sehingga tidak memerlukan kartu fisik. Meskipun e-KTP dan KTP digital memiliki perbedaan, keduanya memiliki persamaan dimana informasi yang tertera di KTP digital sama dengan e-KTP. Namun, dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) tetap perlu melakukan pencetakan e-KTP.

Masyarakat harus terlebih dahulu mendaftarkan identitas mereka untuk mendapatkan KTP digital walaupun KTP digital tidak perlu dicetak dan tersedia di ponsel masing-masing. Digitalisasi e-KTP dilakukan secara bertahap dan dilaksanakan pada 58 wilayah administratif maupun kota, jadi tidak semua penduduk yang berada di wilayah Indonesia dapat menggunakan KTP digital. Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Yang Mengatur Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Serta Blangko KTP Elektronik, Serta Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital. IKD kini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat

Indonesia melalui *smartphone*, yang dimana Kemendagri telah bekerja sama dengan apple dan android untuk meluncurkan aplikasi IKD. Persyaratan yang dibutuhkan untuk mengaktivasi IKD adalah e-KTP dan juga gawai pintar. Aplikasi IKD bukan hanya terdiri dari KTP digital saja, melainkan menyimpan dokumen digital seperti Kartu keluarga, BPJS, NPWP, Sertifikat vaksin dan STNK.

Menurut Bella & Widodo, (2024) terdapat beberapa kelebihan IKD, sebagai berikut:

- a. Penerapan IKD dapat membantu mempercepat reformasi dengan menghilangkan birokrasi yang rumit.
- b. IKD memiliki sifat yang fleksibel sehingga warga dapat mengakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun.
- c. IKD memiliki sistem keamanan sehingga sulit untuk disalahgunakan.
- d. IKD tidak memerlukan blangko saat pencetakan dan memiliki aktivasi yang cepat serta penggunaan menjadi lebih simpel
- e. Untuk mengakses pelayanan publik masyarakat tidak perlu melakukan fotocopy KTP.

Namun terdapat beberapa kekurangan pada IKD sebagai berikut:

- a. Untuk melakukan akses IKD perlu memerlukan kouta internet, sehingga beberapa masyarakat beranggapan bahwa penggunaan IKD masih belum tepat, dikarenakan terdapat beberapa daerah yang belum memiliki jaringan yang mendukung.
- b. Untuk mengakses IKD sering sekali mengalami *trouble* yang belum diketahui penyebabnya.
- c. Tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* yang mendukung untuk aktivasi IKD.

#### 4. Mekanisme Pembuatan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi

Aplikasi IKD merupakan suatu aplikasi yang saat ini digunakan untuk membuat KTP Digital , yang dimana KTP Digital saat ini sudah berbasis scan dan mekanisme pembuatannya dengan cara menggunakan aplikasi yang didownload di *playstore* maupun *Appstore*. Berikut mekanisme pembuatan IKD yaitu sebagai berikut:

- a. Masyarakat pergi ke titik layanan yang melayani aktivasi IKD.
- b. Untuk mengaktivasi IKD masyarakat mendownload aplikasi IKD yang tersedia di *playstore* maupun *Appstore*.
- c. Setelah itu masyarakat klik menu daftar untuk melakukan pendaftaran KTP digital.
- d. Selanjutnya tekan menu lanjutkan apabila masyarakat sudah melakukan perekaman e-KTP, sudah memiliki email dan nomor handphone. Jika masyarakat belum melakukan perekaman maka diharuskan untuk melakukan perekaman terlebih dahulu di titik pelayanan terdekat. Agar dapat mengaktivasi IKD.
- e. Klik lanjutkan apabila sudah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.
- f. Setelah itu melakukan verifikasi data dengan mengisi NIK, E-mail, dan nomor handphone, selanjutnya tekan verifikasi data untuk lanjut ke tahap selanjutnya.
- g. selanjutnya melakukan verifikasi wajah dengan cara mengambil foto bagi masyarakat yang akan membuat KTP Digital.
- h. Setelah melakukan verifikasi wajah, kemudian tekan scan kode QR dan pindai kode QR yang diberikan petugas Dukcapil untuk verifikasi dan validasi
- i. Apabila pendaftaran berhasil maka akan masuk notifikasi dari email yang ada di smartphone yang digunakan untuk membuat KTP Digital

- j. Kemudian simpan dan salin pada kode aktivasi yang terdapat di email lalu klik tombol aktivasi.
- k. Kemudian klik menu masuk
- l. Setelah itu masukkan pin yang terdapat di Gmail.
- m. Pada beranda utama aplikasi IKD, pengguna dapat dengan cepat mengakses fitur-fitur seperti KTP Digital, Kartu Keluarga, Data Keluarga, Dokumen BPJS, Kartu Vaksin, dan Histori Aktivasi. Hal ini memudahkan pengguna untuk mengelola identitas digital mereka dan dokumen penting lainnya secara praktis dan efisien.

## **B. Analisis Dan Hasil Penelitian**

IKD memiliki tujuan utama yaitu untuk memberikan suatu kemudahan dan juga keamanan dalam proses identifikasi bagi warga negara Indonesia dengan mentransformasikan informasi pribadi mereka ke dalam bentuk digital, yang dapat diakses melalui aplikasi seluler. Secara khusus tujuan dari adanya IKD untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi Digitalisasi kependudukan memfasilitasi dan mempercepat masyarakat dalam melakukan transaksi baik publik maupun privat secara digital, serta mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data. IKD memberikan kemudahan masyarakat, karena proses pembuatan atau aktivasinya jauh lebih cepat dan tidak memakan waktu lama. Untuk aktivasi IKD tidak menggunakan blanko, tidak perlu disimpan di dompet, tidak memerlukan fotokopi KTP untuk mengakses layanan publik dan juga menghemat anggaran yang signifikan akan pengadaan blanko KTP. Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi menggunakan teori yang dirumuskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) yang biasa dikenal dengan *A model of The Policy Implementation*. Pada model ini terdapat enam variabel,

menurut Van Meter dan Van Horn (1975), yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, antara lain:

### **1. Aspek Ukuran Dan Tujuan Kebijakan**

Menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2011: 99) dalam implementasi kebijakan ukuran dan tujuan kebijakan harus jelas dan terukur agar dapat direalisasikan. Apabila ukuran dan tujuan kebijakan tidak jelas, akan terjadi berbagai interpretasi yang bisa memicu konflik di antara para agen pelaksana. Tahap mengidentifikasi indikator kinerja adalah suatu tahapan yang penting untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan, yang dimana indikator kinerja dapat mengevaluasi sejauh mana target dan sasaran kebijakan yang telah tercapai pada pelaksanaannya. Tolak ukur utama dalam keberhasilan kebijakan terletak pada kesesuaian antara tujuan dan pelaksanaannya, hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang dirancang dengan baik dan diimplementasikan secara efektif akan mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah adalah untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mengakses layanan publik maupun privat dalam bentuk digital. Maksud mempermudah masyarakat adalah IKD disimpan dalam bentuk aplikasi di smartphone sehingga masyarakat tidak perlu membawa ktp fisik ataupun khawatir KTP fisik tertinggal, IKD juga sudah cukup menggantikan KTP fisik yang dimana IKD memiliki sifat yang sama. Hal ini juga didukung oleh pendapat IK 1 yang mengatakan bahwa:

“Tujuan adanya IKD adalah mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam digitalisasi adminduk (administrasi kependudukan). Dengan memiliki fungsi yang sama dengan KTP fisik, IKD memungkinkan penggunaan NIK sebagai pengganti e-KTP saat mengalami keterbatasan blangko. Pengimplementasian IKD bukan hanya meningkatkan efektivitas layanan publik saja, namun juga berpotensi menghemat anggaran negara terkait pengadaan blangko ktp fisik”



IK2 memiliki pendapat yang sama sebagai berikut:

“Menurut pendapat saya tujuan adanya IKD ini dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital. Karena dengan adanya digitalisasi ini identitas masyarakat dapat terhubung langsung dengan smartphone mereka jadi saat ingin mengakses pelayanan maka masyarakat tidak perlu melakukan fotocopy berkas terlebih dahulu ataupun khawatir akan dokumen tertinggal, selain itu IKD memiliki sistem keamanan yang tinggi yang dimana dapat mencegah pemalsuan identitas dan juga kebocoran data”

Pendapat tersebut juga didukung oleh IK3 terkait tujuan kebijakan IKD yaitu:

“Menurut saya dengan adanya IKD dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Dengan adanya IKD masyarakat tidak perlu repot repot untuk membawa dokumen fisik seperti KTP, KK, NPWP dan juga SIM karena IKD ini sudah mencakup dokumen kependudukan. Contohnya adalah ketika masyarakat menggunakan transportasi umum pada saat berpergian jauh seperti kereta api , pada saat proses pemberangkatan terdapat boarding pass yang dimana masyarakat diperlukan verifikasi identitas untuk memastikan kesesuaian antara tiket dan KTP. Dengan adanya IKD, proses boarding pass menjadi lebih mudah karena masyarakat hanya menunjukan IKD tanpa perlu mengeluarkan dompet untuk menunjukan KTP fisik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IK 2 dan IK 3 dapat disimpulkan bahwa tujuan adanya IKD dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Maksud mempermudah disini adalah pada saat adanya keterbatasan blanko dalam pencetakan KTP fisik masyarakat dapat menggunakan IKD atau yang biasa disebut dengan KTP digital yang dimana IKD dan KTP fisik ini juga memiliki fungsi yang sama yaitu sama sama mempresentasikan identitas individu. Selain itu, IKD bukan hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa perlu membawa ktp fisik, tetapi juga memiliki keamanan yang tinggi untuk mencegah pemalsuan identitas serta kebocoran data.

Berdasarkan Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 32 ayat 2 poin (c), tujuan IKD adalah mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat secara digital. Namun, di Kelurahan

Kaliabang Tengah, terdapat ketidaksesuaian antara tujuan tersebut dan kenyataan di lapangan. Meski IKD bertujuan mempermudah akses layanan publik, namun terdapat beberapa layanan publik yang belum terintegrasi dengan IKD. Sebagaimana yang dikatakan oleh IK4 yang berpendapat mengenai kesesuaian tujuan kebijakan sebagai berikut:

“Tujuan IKD adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, karena kan IKD ini terhubung langsung dengan smartphome mereka. namun mba pada saat kita menggunakan IKD dalam mengakses layanan publik belum semua layanan publik terhubung dengan IKD, jadi pelayanan publik yang mendukung IKD itu pelayanan publik yang sudah memiliki alat untuk menunjang membaca IKD”

penjelasan diatas juga didukung oleh pendapat IK 1 mengenai integrasi IKD dengan pelayanan publik sebagai berikut:

“Belum semua layanan publik terintegrasi dengan IKD,targetnya di bulan juni sesuai dengan instruksi presiden semua lembaga pengguna layanan publik harus sudah terintegrasi dengan ikd”.

IK 5 juga memiliki pendapat yang sama terkait layanan publik yang belum terintegrasi

“Pada saat saya ingin membuka rekening baru di bank BJB saya lupa membawa KTP fisik tapi saya punya KTP digital,namun pihak bank tetap meminta KTP fisik sebagai syarat pembukaan rekening”

Hal ini juga diperkuat dengan Pertanyaan langsung dari salah satu masyarakat kota Bekasi kepada Bank BJB melalui halaman Facebook mengenai penggunaan KTP digital di bank tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa IKD sudah mendapat perhatian dari masyarakat dan juga adanya kesadaran masyarakat dalam penggunaan IKD salah satu contohnya adalah penggunaan KTP digital dalam mengakses layanan perbankan.



**Gambar 4. 2 Pengajuan pertanyaan oleh warga**

Sumber: Halaman facebook bank BJB

Tanggapan dari Bank BJB terkait pernyataan diatas memberikan gambaran lebih lanjut sejauh mana kesiapan mereka dalam memberikan pelayanan menggunakan IKD. Saat ini Bank BJB belum terintegrasi sepenuhnya dengan IKD termasuk salah satunya adalah proses pembukaan rekening nasabah. IK6 juga memiliki pengalaman yang sama dengan (IK5) mengatakan bahwa:

"Saya memiliki pengalaman ketika saya mengurus perpanjangan SIM di samsat, meskipun saya sudah memiliki ktp digital tetap diminta KTP fisik saat mengajukan pelayanan padahal mba tujuan adanya IKD kan mempermudah masyarakat.

Berdasarkan penjelasan beberapa key informant diatas dapat disimpulkan bahwa pada implementasi IKD, terdapat ketidaksesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan pelaksanaan di lapangan. Tujuan utama IKD adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik salah satunya contohnya adalah tanpa perlu membawa KTP fisik dalam mengakses layanan publik namun nyatanya dilapangan belum seluruh layanan publik sudah terintegrasi sepenuhnya dengan IKD. Hal tersebut merupakan suatu hambatan bagi masyarakat yang mengandalkan IKD sebagai sarana untuk mengakses berbagai layanan publik maupun swasta.

Menurut Sutrisno (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023: 513) tepat sasaran adalah untuk melihat dari sasaran yang dipilih apakah sudah sesuai dengan kegiatan yang sedang dilaksanakan dan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan kebijakan, diperlukannya suatu arahan yang jelas agar sasaran program dapat tercapai. Target group atau kelompok sasaran adalah individu atau kelompok dalam masyarakat yang akan menerima manfaat maupun dampak dari kebijakan yang akan diimplementasikan. Berdasarkan konsep tepat sasaran yang dijelaskan oleh Sutrisno (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023: 513). Objek yang menjadi sasaran program IKD adalah seluruh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah. Keterlibatan masyarakat dalam implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah merupakan salah satu kunci dalam menentukan keberhasilan program tersebut. Kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD adalah dapat mendukung tercapainya tujuan program. Hal ini serupa dengan penjelasan diatas mengenai sasaran kebijakan IKD adalah masyarakat maka IK3 berpendapat sebagai berikut:

“Pada tahun 2024 sasaran IKD itu adalah seluruh masyarakat, karena seluruh pegawai sudah memiliki IKD”

Hal ini diperjelas lebih lanjut dengan IK2 yang berpendapat bahwa:

“Untuk sasaran IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah adalah seluruh masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah yang telah memiliki e-KTP, yang sudah wajib e-KTP atau yang sudah melakukan perekaman e-KTP namun belum memiliki ktp fisik dan masyarakat yang memiliki gawai pintar agar segera untuk melakukan aktivasi IKD. Saat ini penduduk kaliabang yang wajib KTP, 90.917 rIbu di antaranya wajib memiliki IKD. Jadi sasaran kebijakan IKD ini ditujukan kepada 90.917 masyarakat kaliabang yang sudah wajib e-KTP”.

Sasaran dari program IKD ini adalah seluruh masyarakat indonesia khususnya masyarakat yang sudah wajib e-KTP, sudah melakukan perekaman namun belum memiliki KTP fisik. Sasaran kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah adalah sejumlah 90.917 masyarakat. Hal ini juga didukung oleh tabel berikut yang menampilkan jumlah masyarakat

yang ada di Kelurahan Kaliabang Tengah dan jumlah masyarakat kaliabang tengah yang sudah wajib memiliki e-KTP.

**Tabel 4. 1 Jumlah Masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah,Wajib e-KTP, dan Aktivasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah"**

1. Jumlah masyarakat kelurahan kaliabang Tengah	93.917
2. Jumlah masyarakat yang sudah wajib e-ktp	90.917
3. Jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP	3.917
3. Jumlah masyarakat yang sudah aktivasi IKD	4.000
4. Jumlah masyarakat yang belum aktivasi IKD	88.917

Sumber: Operator Titik Layanan Kelurahan Kaliabang Tengah dan Data diolah dari peneliti

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa total masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah adalah 93.917 masyarakat, sedangkan jumlah masyarakat yang sudah wajib e-KTP sejumlah 90.917 masyarakat. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi terkait penerbitan e-KTP. Berdasarkan data yang dijelaskan di atas kriteria sasaran kebijakan IKD adalah individu yang telah memiliki e-KTP fisik atau yang telah melakukan proses perekaman data untuk e-KTP. Dengan demikian, mereka yang sudah memiliki e-KTP dapat mengaktifkan IKD sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagaimana yang dikatakan Permendagri No.72 Tahun 2022 tentang IKD pasal 18 khususnya ayat point (b) yang dimana mengatakan bahwa:

telah memiliki KTP-el fisik atau belum pernah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melakukan perekaman.

Kriteria sasaran kebijakan IKD adalah individu yang telah memiliki e-KTP fisik atau yang telah melakukan proses perekaman data untuk e-KTP. Dengan demikian, mereka yang sudah memiliki e-KTP dapat mengaktifkan IKD sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jadi sasaran kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah adalah 90.917

masyarakat namun pelaksanaannya di lapangan terdapat kesenjangan yang dimana pada pelaksanaannya IKD hanya 4.000 masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah yang sudah mengaktivasi. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah masih mengalami tantangan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan hal di dibuktikan dengan masih banyak masyarakat yang sudah wajib e-KTP dan wajib aktivasi masih jauh dari tujuan yang diharapkan. Untuk menilai keberhasilan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang telah aktivasi dan layanan publik yang sudah terintegrasi dengan IKD. Tingginya partisipasi masyarakat dalam IKD dapat memberikan manfaat dan kemudahan untuk mengakses layanan publik. Berikut data terkait aktivasi masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah yang sudah melakukan aktivasi.

**Tabel 4. 2 Jumlah masyarakat yang sudah aktivasi IKD**

Tahun 2023	Tahun 2024
1.500	4.000

Sumber: Operator Titik Layanan Kelurahan Kaliabang Tengah dan Data diolah dari peneliti

Data diatas menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan terkait masyarakat yang sudah mengaktivasi IKD dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada Tahun 2023 masyarakat yang telah mengaktivasi IKD sebanyak 1.500 masyarakat sementara pada tahun 2024 awal mencapai angka 4.000 masyarakat. Meningkatnya partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa meningkatnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya IKD dan juga manfaat yang ditawarkan. Namun, dapat diingat bahwa persentase partisipasi masyarakat terhadap IKD masih rendah yaitu 4.000 masyarakat yang telah mengaktivasi dari total sasaran 90.917 masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat

yang belum sadar akan pentingnya IKD dan juga manfaat yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa key informant dan juga telaah dokumen dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah adanya ketidaksesuaian antara tujuan yang tertera di Permendagri No. 72 Tahun 2022. Salah satu tujuan dari IKD di Permendagri No. 72 Tahun 2022 adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Namun nyatanya masih terdapat beberapa layanan publik yang belum terintegrasi dengan IKD. Selain itu terkait sasaran IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah masih jauh dari harapan dan sasaran yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara tujuan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan segala sumber daya yang digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2011: 99) Kebijakan tidak hanya mencakup standar dan sasaran, tetapi juga membutuhkan ketersediaan sumber daya untuk memperlancar implementasinya. Sumber daya ini dapat berupa sumber daya manusia, finansial dan sarana dan prasarana. Jika pelaksana tidak memiliki pengetahuan, keterampilan ataupun sumberdaya yang diperlukan maka kebijakan yang dijalankan di lapangan tidak berjalan dengan efektif. Maka dari itu, selain memiliki tujuan kebijakan yang jelas penting juga untuk memastikan bahwa pelaksana kebijakan memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan kebijakan tersebut dengan efektif. Pada implementasi kebijakan IKD Sumber daya yang mendukung implementasi IKD adalah SDM, anggaran dan juga sarana prasarana.

a) Sumber Daya Manusia

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia sehingga dalam pelaksanaannya yang memadai dapat mencakup semua kelompok sasaran. IK3 berpendapat terkait pemahaman petugas pelayanan publik dan juga operator di Kelurahan Kaliabang Tengah sebagai berikut:

“untuk sdm sudah memadai para petugas dibidang layanan publik dan juga operator sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik untuk memberikan pelayanan terkait aktivasi IKD dan juga memberikan informasi mengenai IKD kepada masyarakat”

Dengan adanya operator dinas di Kelurahan Kaliabang Tengah merupakan sebagai penghubung antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan. sebagaimana IK3, IK4 memiliki pendapat sebagai berikut:

“untuk operator hanya terdapat satu orang yg bertanggung jawab untuk aktivasi IKD yang dimana kelurahan ini memiliki 93.917 masyarakat. ini merupakan suatu tantangan bagi kami jika pelayanan sedang ramai, namun kondisi tersebut tidak terjadi setiap hari sehingga operator yang tersedia cukup”

Berdasarkan penjelasan beberapa key informant diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya di Kelurahan Kaliabang Tengah dianggap memadai para petugas dan juga operator dinas sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai IKD. Meskipun masyarakat yang mengajukan pelayanan tidak ramai setiap harinya keterbatasan jumlah operator merupakan suatu tantangan pada saat pelayanan sedang ramai. Oleh karena itu perlu diperhatikan jumlah operator yang tersedia di lapangan dengan kebutuhan masyarakat saat mengajukan pelayanan agar dapat memastikan layanan yang diberikan efektif dan efisien. Dalam memberikan layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien kepada masyarakat



Kemampuan dan pengetahuan operator dinas Disdukcapil di Kelurahan Kaliabang terkait aktivasi IKD merupakan suatu hal yang penting. Mereka harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur aktivasi IKD, semua tahapan yang terlibat di dalamnya dan juga Kemampuan teknis. IK 3 memiliki pendapat yang mendukung pernyataan diatas bahwa:

“Operator yang bertugas dalam aktivasi ikd sudah terampil dalam menangani kendala teknis dalam aktivasi IKD karena sudah mendapat pembekalan langsung dari dinas.”

IK 2 juga memiliki pendapat yang sejalan dengan IK 3 mengenai pembekalan terkait pelaksanaan IKD yang mengatakan bahwa:

“untuk pelatihan secara khusus tidak ada namun hanya ada pembekalan bagi para operator mengenai penggunaan IKD dan juga proses aktivasinya. Pembekalan tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman secara menyeluruh mengenai cara penggunaannya dan juga fitur-fitur yang tersedia, untuk mengakses serta memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat terkait penggunaan ikd.”

Pada implementasi kebijakan IKD bukan hanya terpusat pada Sumberdaya staff saja, melainkan sumberdaya masyarakat juga memiliki peran penting dalam pelaksanaan IKD. IK 1 memiliki pendapat yang berbeda dengan key informant lainnya yang mengatakan bahwa:

“Operator dan staf di semua titik layanan telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mengaktifkan IKD. Namun, penting juga bagi masyarakat untuk memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi informasi dan penggunaan IKD, karena banyak masyarakat yang aktivasi hanya sebatas formalitas saja nyatanya banyak masyarakat yang tidak paham akan penggunaannya”.

Hal ini juga didukung oleh IK8 yang memiliki pendapat terkait pemahaman menggunakan IKD sebagai berikut:

“Untuk penggunaan KTP digital, saya juga belum tahu bagaimana cara mengguanakanya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa Key Informant mengenai sumber daya manusia dalam pelaksanaan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah dapat disimpulkan bahwa, implementasi pelayanan IKD sudah dilaksanakan dengan kemampuan pegawai untuk menjalankan tupoksinya sudah baik, sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan. Namun masih ditemui beberapa kendala saat pelaksanaannya di lapangan, SDM di Kelurahan Kaliabang Tengah belum sepenuhnya memadai hal ini dikarenakan jumlah operator di Kelurahan Kaliabang Tengah dengan jumlah masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah mengalami kesenjangan yang dimana hanya tersedia satu operator untuk jumlah penduduk yang mencapai 93.917 jiwa, hal tersebut dapat mengakibatkan antrian panjang jika pengajuan layanan meningkat. Selain itu operator dinas bukan hanya bertanggung jawab terkait aktivasi IKD tetapi juga layanan kependudukan lainnya.

#### **b) Sumber Daya Finansial**

Selain sumber daya manusia, sumber daya lain yang perlu diperhitungkan adalah sumber daya finansial. Sumber daya finansial merupakan hal penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program (Fauziyah & Arif, 2021: 680). Sebagaimana dalam wawancara yang dikatakan oleh IK 1 terkait sumber daya finansial kebijakan IKD bahwa:

“Untuk pelaksanaan IKD itu anggaranya dari APBD, namun di Kelurahan Kaliabang Tengah tidak ada anggaran sama sekali yang disiapkan. karena sebelum adanya kebijakan ini kami sudah memiliki fasilitas atau alat yang mendukung pelaksanaan kebijakan ini”

Sedangkan IK2 memiliki pandangan yang sejalan dengan IK 1 sebagai berikut:

“Dari segi anggaran tidak ada ya, karena sebelum program IKD ini ada kita sudah memiliki peralatan yang mendukung. Jadi saat pelaksanaan IKD tidak ada pengadaan akan alat yang menunjang IKD. Untuk pengaktivasian IKD juga tidak dipungut biaya

sepeserpun, masyarakat hanya perlu membawa gawai pintar yang memiliki akses internet untuk menunjang aktivasi IKD.”

Dari kedua wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan IKD, sumber daya finansial tidak menjadi kendala karena telah tersedia fasilitas dan peralatan yang mendukung sebelum adanya kebijakan ini. Tidak ada anggaran yang dialokasikan khusus untuk pelaksanaan IKD, dan aktivasi IKD juga tidak memerlukan biaya tambahan bagi masyarakat hanya perlu membawa smartphone. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program IKD tidak sepenuhnya bergantung pada sumber daya finansial, tetapi lebih pada pemanfaatan sumber daya yang sudah ada.

### c) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana memegang peran penting untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan karena terbatasnya sarana dan prasarana berpengaruh dan menghambat proses implementasi kebijakan. IK2 berpendapat mengenai sarana dan prasaran di Kelurahan Kaliabang Tengah sebagai berikut:

“jadi untuk sarana utama dalam pelaksana IKD itu adalah Smartphone masyarakat, dalam pelaksana kebijakan IKD ini masih terdapat beberapa masyarakat yang memiliki smartphone yang tidak mendukung aktivasi IKD”

IK 1 memiliki pendapat yang sama dengan IK 2 sebagai berikut:

“Secara keseluruhan, alat yang digunakan untuk aktivasi IKD sudah memadai. Namun pada saat aktivasi sering terjadi gangguan bagi provider indosat di titik layanan kami. untuk mengatasi hal tersebut kami memberikan akses wifi kantor agar proses aktivasi berjalan lancar”.

IK 4 memiliki pendapat yang berbeda dengan IK 1 dan IK 2 yang berpendapat sebagai berikut:

“Ruang operator terpisah dengan kantor Kelurahan Kaliabang Tengah jadi ruang operator ini berada diluar gedung spesifiknya di samping gedung aula kelurahan kaliabang tengah, jadi yang untuk yang didalam gedung

kelurahan itu seperti pelayanan sktm, pengantar nikah dan lainnya. Untuk ruang tunggu di dalam gedung sudah memadai namun ruang tunggu di ruang operator itu masih kurang memadai hanya terdiri dari beberapa kursi saja”

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 20 Maret 2024 bahwa terdapat sarana dan prasarana di Kelurahan Kaliabang Tengah yang belum memadai seperti ruang operator dan juga ruang tunggu layanan. Letak ruang operator berada di luar gedung kelurahan, tepatnya di samping aula, serta ruang tunggu yang juga berada di luar ruangan, dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, terutama saat cuaca tidak mendukung. Terbatasnya kursi di ruang tunggu juga dapat memperparah situasi, terutama pada saat antrian meningkat, sehingga mengakibatkan masyarakat menarik kursi dari aula. Berikut adalah ruang Operator Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dan juga ruang tunggu operator yang berada dititik layanan Kelurahan Kaliabang Tengah sebagai berikut:





**Foto 4. 1 Sarana dan prasana ruang operator di Kelurahan Kaliabang Tengah**

Sumber: Diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Key Informant dan berdasarkan hasil observasi penelitian di lapangan, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Kaliabang Tengah masih belum memadai seperti, terkendalanya beberapa provider seperti indosat dan juga terkait ruang tunggu yang dimana terdapat diluar gedung dan hanya tersedia beberapa bangku saja. Oleh karena itu perlunya suatu peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung, karena sarana dan prasarana memegang peran penting dalam keberhasilan implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.

### **3. Karakteristik Badan Pelaksana**

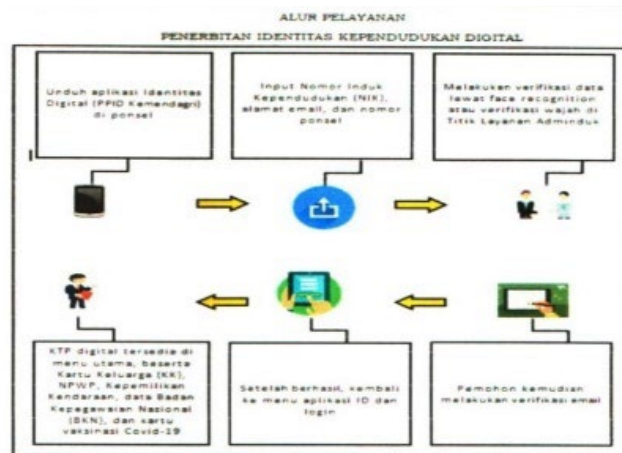
Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2011: 99) Karakteristik agen pelaksana mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola hubungan yang ada dalam lingkungan birokrasi, yang semuanya akan mempengaruhi pelaksanaan suatu program. Semua faktor tersebut memiliki dampak pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan karena sebuah organisasi memerlukan suatu gambaran secara umum dan status dari beberapa bagian

untuk memahami tugas dan wewenangnya masing masing. Aspek aspek dalam karakteristik agen pelaksana mencakup prosedur dan standar pelaksanaan yang telah ditetapkan dengan ketentuan yang berlaku, hal tersebut dilakukan untuk memastikan kebijakan dilaksanakan dengan tepat dan efisien. Terdapat dua karakteristik yang mendukung kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik seperti:

a) Standar Operasional Prosedur

Para pelaksana kebijakan mungkin telah mengetahui apa yang harus mereka lakukan, dan mereka memiliki sikap dan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan kebijakan. Namun, mereka mungkin akan terhambat dalam pelaksanaan kebijakan oleh struktur birokrasi yang menonjol, yaitu standar operasional prosedur (SOP) yang tercantum dalam pedoman suatu kebijakan/program. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor/pelaksana kebijakan. Struktur organisasi yang didesain secara ringkas, tidak berbelit dan bersifat fleksibel, serta adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dapat mencegah terjadinya ketimpangan tugas dalam proses pelaksanaan/penerapan suatu kebijakan. Dari hasil wawancara terhadap IK 2 mengenai SOP mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan layanan kepada masyarakat kami para pelaksana dilapangan sudah memahami dan mengikuti prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terkait IKD”.



1. Unduh aplikasi Identitas Digital (PPID Kemendagri) di ponsel;
2. Input Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, dan nomor ponsel;
3. Melakukan verifikasi data lewat face recognition atau verifikasi wajah di Titik Layanan Adminduk;
4. Pemohon kemudian melakukan verifikasi email;
5. Setelah berhasil, kembali ke menu aplikasi ID dan login;
6. KTP digital tersedia di menu utama, beserta Kartu Keluarga (KK), NPWP, Kepemilikan Kendaraan, data Badan Kepegawaian Nasional (BKN), dan kartu vaksinasi Covid-19.

**Gambar 4. 3 Berikut adalah SOP Dinas Dukcapil terkait aktivasi IKD**

Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi

IK3 juga memiliki pendapat terkait SOP yang menyatakan bahwa:

“Semua staf kami memahami dengan baik SOP yang telah diberikan oleh dinas untuk pelaksanaan IKD. kami berikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan juga memiliki komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada saat aktivasi IKD

Hal ini juga didukung oleh IK4 yang menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan layanan ke masyarakat para staff, menjalankan tugas sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019.”

Berdasarkan telaah dokumen Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Nomor: 470/Kep.038-Disdukcapil/VI/2023 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, implementasi IKD di

Kelurahan Kaliabang Tengah sudah sesuai dengan SOP yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Bekasi.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa key informan dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa staf Kelurahan Kaliabang Tengah telah memahami dan menerapkan SOP yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi dengan baik. Dalam implementasi IKD, Kelurahan Kaliabang Tengah sudah menggunakan peraturan yang berlaku sebagai acuan dalam melaksanakan tugas mereka. Selain itu, staf juga melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019 sebagai acuan dalam pelaksanaan IKD di kelurahan kaliabang tengah.

#### b) Fragmentasi

Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi. Semakin besar koordinasi yang diperlukan dalam implementasi kebijakan, maka semakin kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan berkurang. Fragmentasi menyebabkan lembaga birokrasi memiliki sudut pandang yang terbatas karena pandangan yang terfokus. Hal tersebut dapat mengakibatkan merugikan keberhasilan implementasi kebijakan. Dampak yang paling merugikan dalam fragmentasi adalah kesulitan dalam mengkoordinasikan upaya upaya antar birokrat, hal ini dikarenakan memiliki prioritas yang berbeda dari berbagai badan sehingga mereka menghindari koordinasi dengan badan yang lainya. IK 1 berpendapat mengenai koordinasi antar lembaga ataupun instansi sebagai berikut:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan terkait persiapan pelaksanaan IKD di tingkat kecamatan dan juga bertanggung jawab menyelenggarakan sosialisasi dan



memberikan pembinaan teknis terkait penerapan IKD di kecamatan maupun kelurahan. melaksanakan pemantauan terhadap pelaksanaan penerapan IKD tingkat Kecamatan maupun Kelurahan seperti mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil masyarakat yang sudah aktivasi IKD di setiap kecamatan”.

Sementara itu, IK 1 menambahkan mengenai pentingnya koordinasi dari tingkat Dinas Dukcapil ke tingkat kecamatan yang kemudian harus dikoordinasikan kembali ke tingkat kelurahan, berikut pendapat IK 1:

“Setelah mendapat koordinasi dari Dinas, Kecamatan Bekasi Utara melakukan koordinasi dengan kelurahan setempat, memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, mengkoordinir pengumpulan data kependudukan, dan memantau proses aktivasi IKD di kelurahan yang berada di Bekasi Utara salah satunya kelurahan Kaliabang”

Sementara itu, IK 4 juga menyoroti pentingnya koordinasi dari tingkat dinas hingga ke tingkat kecamatan, yang kemudian harus dikoordinasikan kembali ke tingkat kelurahan.

"Kami Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki wewenang dalam pelaksanaan IKD tersebut, yaitu melayani masyarakat untuk aktivasi IKD, memberikan sosialisasi kepada masyarakat, mendata masyarakat yang telah mengaktivasi IKD, serta melaporkan setiap kegiatan secara berkala kepada Kecamatan Bekasi Utara untuk pemantauan dan evaluasi.

Hal ini juga didukung oleh IK 2 berpendapat bahwa:

“Dalam konteks pelaksanaan IKD di Kelurahan Kaliabang, kami kelurahan juga memiliki kewenangan untuk melakukan serangkaian tugas seperti: memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang IKD dan aktivasi IKD melalui pamor. Selain itu, kami bertanggung jawab untuk melaksanakan pendataan masyarakat dan proses aktivasi IKD. Setiap kegiatan yang kami lakukan akan dilaporkan kepada kecamatan Bekasi Utara sebagai bentuk koordinasi dan pemantauan. Pada Implementasi IKD, kami diawasi oleh pihak dari kecamatan untuk memastikan bahwa proses berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

Berdasarkan penjelasan key informant diatas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan, koordinasi antar lembaga memiliki peran penting untuk mengatasi dampak fragmentasi dalam struktur birokrasi. Dengan terciptanya kolaborasi yang baik maka akan memungkinkan pertukaran informasi dengan lancar dan pembagian tanggung jawab yang jelas di antara pemangku kepentingan sehingga implementasi kebijakan menjadi efektif dan juga terarah. IK4 berpendapat mengenai monitoring dan evaluasi terkait pelaksana layanan yang tersedia di Kecamatan maupun Kelurahan kita melakukan apel gabungan sebagai berikut:

“untuk memastikan kualitas layanan yang kita berikan, kecamatan bekasi utara mengadakan apel gabungan satu bulan sekali yang dihadiri oleh kelurahan kelurahan yang berada di kecamatan bekasi utara untuk mengevaluasi terkait pelayanan yang kami berikan. Tujuan monitoring dan evaluasi ini untuk memperbaiki layanan yang kami berikan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan key informan dan telaah dokumen dapat disimpulkan bahwa staf Kelurahan Kaliabang Tengah telah memahami dan menerapkan SOP yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi dengan baik. Dalam implementasi IKD, Kelurahan Kaliabang Tengah sudah menggunakan peraturan yang berlaku sebagai acuan dalam melaksanakan tugas mereka. Selain itu menunjukkan adanya kesadaran dan upaya aktif dari berbagai instansi terkait untuk membangun kolaborasi yang baik. Upaya tersebut diwujudkan melalui berbagai mekanisme, seperti rapat koordinasi, sosialisasi bersama, dan apel gabungan. Melalui hal tersebut, dapat terciptanya pertukaran informasi yang lancar dan pembagian tanggung jawab yang jelas antar instansi. Hal ini bertujuan untuk memastikan semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan, target, dan peran mereka masing-masing dalam implementasi IKD. Bukan hanya itu saja setiap satu bulan sekali dilakukan monitoring dan evaluasi (*monev*) dihadiri oleh kelurahan kelurahan yang berada di

Kecamatan Bekasi Utara tujuannya adalah untuk memantau berjalannya program ini dan mengatasi hambatan yang ada dalam proses pelaksanaannya.

#### **4. Komunikasi**

Menurut Van Meter dan Van Horn 1975 (Subarsono, 2011: 99), keberhasilan implementasi program membutuhkan dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Pada implementasi kebijakan IKD, komunikasi merupakan suatu hal yang penting dan tidak dapat ditinggalkan, komunikasi terjadi antara pelaksana atau implementor dengan masyarakat. proses komunikasi yang dilakukan antara pelaksana dan pelaksana dapat disebut dengan koordinator. Sebelum kebijakan ini diimplementasikan biasanya dilakukan sebuah koordinasi terlebih dahulu dengan sesama pelaksana yang dimana bertujuan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam implementasi memiliki pemahaman yang sama terkait kebijakan IKD dan dan siap untuk menyampaikannya kepada masyarakat dengan baik. Penjelasan diatas didukung oleh pernyataan IK4 yang berpendapat mengenai koordinasi terlebih dahulu dengan beberapa pelaksana sebelum disosialisasikan kepada masyarakat, yang mengatakan bahwa:

"jadi mba, sebelum IKD ini disosialisasikan, kita Kelurahan Kaliabang Tengah melakukan koordinasi dengan pelaksana di lapangan, seperti operator di titik layanan, front office, pamor dan para staf kelurahan. Tujuan rapat koordinasi ini untuk membahas terkait IKD yang akan kita sosialisasikan kepada masyarakat, seperti cara penyampaian, sasaran program ini dan juga persiapan teknis".

Sosialisasi adalah menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui komunikasi. Hal ini untuk menyampaikan informasi yang efektif. Sehingga melibatkan berbagai pihak. IK3 berpendapat sebagai berikut:

"Agar program aplikasi IKD dapat berjalan dengan baik maka diperlukan kerja sama kepada semua instansi-instansi yang terlibat

sehingga semua masyarakat, pegawai dan sebagainya dapat mengetahui adanya aplikasi IKD ini

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sangat perlu adanya hubungan kerja sama antar sesama instansi sehingga dapat masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi IKD tersebut. kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh IK2 yang menyatakan bahwa:

“Agar kebijakan IKD dapat berjalan dengan lancar tentunya kita perlu melibatkan beberapa pihak sehingga dapat membantu Capil dalam mensosialisasikan program aplikasi IKD ini”

Dengan melibatkan berbagai pihak, kami yakin sosialisasi program aplikasi IKD akan lebih efektif dalam menyampaikan informasi, memberikan pemahaman, dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kebijakan IKD yang sedang diimplementasikan. IK4 menambahkan pendapat terkait sosialisasi yang melibatkan berbagai pihak sebagai berikut:

“Dalam menyukseskan penggunaan aplikasi IKD ini kami perlu melibatkan berbagai sektor seperti Pamor, RT, RW, tokoh agama dan juga tokoh masyarakat yang dapat membantu kami dalam proses sosialisasi. Selain itu kami juga sosialisasi dengan menggunakan media social, karena saat ini masyarakat kan juga lebih banyak mengetahui suatu informasi dari media social. Jadi kita lakukan sosialisasi di Instagram dan juga grub RT dan RW”.

Penjelasan diatas juga didukung oleh pendapat IK1 yang mengatakan bahwa :

“Jadi pada pertengahan tahun 2023 IKD sudah disosialisasikan mba melalui pamor yang berada di RT/ RW namun masih terdapat sebagian masyarakat yang mengabaikan. mereka beranggapan bahwa KTP digital ini memiliki fungsi yang sama dengan KTP fisik, dan juga masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham dan menyadari program ini”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami dan menyadari keberadaan IKD. Hal ini didukung oleh pendapat IK 8 yang mengatakan bahwa:

“Sebelumnya saya belum pernah mendengar IKD. Saya mengetahui IKD ini pada saat saya mengajukan pencetakan ulang ktp dikarenakan KTP saya sudah buram , namun saya diarahkan

oleh petugas dan juga operator kelurahan untuk mengaktivasi KTP digital”

Berbeda dengan IK8, IK5 berpendapat mengenai keberadaan program tersebut yang menyatakan bahwa:

“Ya, saya mengetahui IKD ini dari sosialisasi pamor yang berada di RT/RW dan juga media sosial.”

Hal ini juga didukung oleh pendapat IK7 sebagai berikut:

“Sebelumnya saya tidak mengetahui, saya mengetahui IKD dari pamor RT/RW”

Meskipun terdapat pendapat yang berbeda masyarakat terkait pengetahuan dan kesadaran terkait IKD, Maka dari itu pelaksana memiliki tanggung jawab menyampaikan informasi secara jelas yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat. Dengan memberikan informasi dan pemahaman yang baik, masyarakat dapat lebih memahami program tersebut dan juga mengimplementasikannya dengan baik. Hal ini sejalan dengan IK 2 berpendapat mengenai informasi terkait syarat yang dibutuhkan untuk mengaktivasi IKD sebagai berikut:

“Untuk aktivasi IKD persyaratan yang dibutuhkan yaitu :(1)Kartu keluarga bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP (2) bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman harus melakukan perekaman e-KTP terlebih dahulu (3) memiliki smartphone android maupun ios (4)memiliki nomor telepon dan juga alamat email”

Meskipun syarat aktivasi IKD telah disosialisasikan secara jelas oleh para pelaksana namun masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahuinya, seperti yang diungkapkan oleh IK6 yang mengatakan bahwa sebelumnya ia tidak mengetahui persyaratan tersebut, IK6 berpendapat sebagai berikut:

“sebelumnya saya tidak tahu mbak persyaratan apa saja untuk aktivasi KTP digital, karena sebelumnya tidak ada persiapan untuk

aktivasi. jadi saat datang ke kantor kelurahan untuk cetak ulang ktp saya diarahkan oleh operator untuk aktivasi IKD dan saya hanya membawa smartphone android saja.”

IK8 juga memiliki pendapat yang sama sebagai berikut:

“Pada saat saya aktivasi saya tidak membawa persyaratan tadinya ingin mencetak e-KTP, namun diarahkan untuk aktivasi IKD”

Namun lain pendapat dengan IK 6, IK 9 berpendapat sebagai berikut:

“ Untuk aktifkan KTP digital itu yang saya tahu dari pamor cukup membawa hp android, KK dan juga email mba”

Berbeda dengan pendapat IK 9, IK 7 berpendapat sebagai berikut:

“Untuk syarat saya hanya membawa hp ke titik pelayanan, disana diberikan arahan lebih lanjut terkait aktivasi IKD”

Meskipun syarat untuk aktivasi IKD sudah disosialisasikan secara jelas oleh para pelaksana seperti pamor, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui sepenuhnya, hal tersebut dapat dilihat dari pandangan IK 6 dan juga IK 9. Maka dari itu perlu meningkatkan sosialisasi dan komunikasi terkait IKD sehingga semua lapisan masyarakat mengetahui, memahami dan mendukung kebijakan tersebut. Dengan melibatkan berbagai pihak dan juga memanfaatkan platform media diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan juga penerimaan masyarakat terkait IKD. Hal ini juga didukung oleh postingan yang dibagikan pada laman instagram Kelurahan Kaliabang Tengah sebagai berikut:



**Gambar 4. 4 Sosialisasi IKD pada Instagram Kelurahan Kaliabang Tengah**

Sumber: Instagram Kelurahan Kaliabang Tengah

Berdasarkan gambar yang diposting di instagram Kelurahan Kaliabang Tengah, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dan salah satunya juga dapat menarik perhatian masyarakat terkait” Identitas kependudukan digital” yang dimana masyarakat belum mengetahui keberadaanya. Dengan mensosialisasikan program tersebut melalui media sosial, informasi tersebut dapat tersebar luas. Selain itu, program Uli Kiara juga mempermudah masyarakat dengan memungkinkan mereka mengakses layanan administrasi kependudukan, termasuk aktivasi IKD, tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan atau kelurahan. Dengan mensosialisasikan program tersebut melalui media sosial seperti Instagram diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat akan aktivasi IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informant dan juga dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Kaliabang Tengah sudah melakukan sosialisasi mengenai IKD. Sosialisasi ini dilakukan melalui media social dan juga secara langsung. Peneliti mengamati bahwa

Kelurahan Kaliabang Tengah sudah menggunakan platform media sosial, seperti Instagram Kelurahan Kaliabang Tengah, untuk menyebarkan informasi terkait IKD. Yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan dan juga menarik perhatian mereka terhadap program IKD yang belum banyak diketahui. Selain itu, sosialisasi langsung juga dilakukan, dimana informasi dapat disampaikan secara lebih personal dan interaktif kepada masyarakat.

## 5. Disposisi

Menurut Van Meter dan Van Horn 1975 (Subarsono, 2011: 99) sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Jika sikap pelaksana ini sudah tepat dan sesuai maka pelaksanaan kebijakan yang akan dijalankan akan berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, namun apabila sikap dari pelaksana tidak sesuai atau menyimpang maka kemungkinan besar hasil yang akan dicapai kurang efektif. Jika pelaksana memiliki disposisi yang baik maka kebijakan yang sedang berjalan juga akan baik. Untuk menilai disposisi para pelaksana kebijakan terdapat dua hal yang perlu diperhatikan yaitu respon (penerimaan dan penolakan) dan juga pemahaman pelaksana terkait kebijakan yang akan dilaksanakan. Pada implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, pelaksana sudah memiliki peran atau sikap yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, yang dimana IKD ini adalah suatu program baru sehingga masih asing bagi masyarakat terkait keberadaan, kegunaanya dan juga cara menggunakannya. Oleh karena dari itu perlunya penjelasan secara detail dari pelaksana mengenai apa itu IKD, sehingga masyarakat dapat memahami apa itu IKD. Hal ini didukung oleh IK 4 sebagai berikut:

“menurut saya para pelaksana di lapangan memiliki antusias dan juga pemahaman yang baik mba untuk mendukung pelaksanaan IKD. Seperti mereka gencar dalam mensosialisasikan IKD



seperti apa itu IKD, manfaat, kegunaan dan juga syarat yang dibutuhkan terkait aktivasi IKD.”  
untuk memastikan efektivitas dalam memberikan layanan, pelaksana bukan hanya memberikan penjelasan terkait layanan, namun juga dapat memberikan bantuan yang diperlukan selama proses layanan. Hal ini berupa panduan atau langkah langkah yang dibutuhkan, memberi bantuan teknis apabila diperlukan dan juga responsif terkait pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat puas dengan layanan yang diberikan dan juga memanfaatkan layanan dengan mudah. IK 3 berpendapat mengenai proses layanan aktivasi IKD:

“untuk aktivasi IKD operator sudah memiliki pengetahuan sehingga dapat memberikan pelayanan dan juga informasi yang baik kepada masyarakat”

Meskipun operator sudah memiliki pemahaman yang baik, namun dalam pelaksanaan IKD terdapat hambatan. Dari situasi tersebut, kita dapat melihat bagaimana sikap pelaksana dalam menghadapi tantangan tersebut. Hal ini juga didukung oleh pendapat IK 2 yang mengatakan bahwa:

“Pada proses aktivasi IKD saya menjelaskan kepada masyarakat apa itu IKD, bagaimana cara penggunaannya dan juga manfaatnya. Pada aktivasi IKD ini sering terjadi beberapa hambatan salah satunya seperti beberapa gangguan pada provider di titik layanan kami, untuk mengatasi kendala tersebut kami memberikan wifi kantor untuk mempermudah warga dalam aktivasi IKD.”

Berdasarkan penjelasan diatas terkait sikap operator dalam mengatasi hambatan dapat disimpulkan bahwa operator memiliki sikap responsif dalam memberikan informasi dan mengatasi hambatan dalam pelaksanaan aktivasi IKD untuk memperlancar proses aktivasi. Pengetahuan dan sikap yang baik dari pelaksana dalam memberikan layanan publik dapat membangun hubungan yang baik antara masyarakat dan juga pelaksana. IK9 berpendapat terkait sikap pelaksana dalam aktivasi IKD yang mengatakan bahwa:

“untuk petugas seperti pamor dan juga operator sudah memiliki pengetahuan yang bagus dan juga ramah saat memberikan pelayanan.”

IK5 juga memiliki pendapat yang sama sebagai berikut:

“Operator sudah memiliki pengetahuan yang sangat baik sehingga mampu menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan kepada warga. selain itu selama aktivasi juga operator memberikan informasi yang jelas mudah dipahami dan juga ramah “.

Hal ini juga di dukung oleh hasil observasi yang dimana operator memberikan informasi kepada masyarakat yang sedang mengaktivasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.



**Foto 4. 2 Masyarakat Sedang Melakukan Aktivasi IKD**

Sumber: Diolah dari peneliti 2024

Hasil observasi menunjukkan bahwa operator Kelurahan Kaliabang Tengah sudah memberikan pelayanan yang baik terkait aktivasi IKD, memberikan panduan aktivasi kepada masyarakat dengan baik, memberikan bantuan teknis apabila dibutuhkan dan juga menjawab pertanyaan masyarakat secara informatif dan responsif .

Berdasarkan wawancara dengan beberapa key informan dan juga berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah memberikan respon (penerimaan) dan pemahaman yang cukup baik antara pelaksana dan juga masyarakat, sehingga hal tersebut menjadi salah satu

faktor pendukung dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah.

## **6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik**

Menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2011: 99) Faktor lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program, baik mendukung maupun menolak. Hal ini meliputi opini publik dalam lingkungan, serta apakah elit politik mendukung atau menentang implementasi kebijakan. Pada implementasi kebijakan penting untuk diingat bahwa lingkungan eksternal memiliki pengaruh dan turut mendorong dalam keberhasilan kebijakan publik. Yang dimaksud lingkungan eksternal adalah kondisi sosial, ekonomi dan politik, semua kondisi tersebut memiliki pengaruh terkait bagaimana kebijakan tersebut dirancang, dilaksanakan dan diterima oleh masyarakat. Apabila lingkungan sosial, ekonomi, dan politik tidak mendukung, hal itu dapat menjadi hambatan dan mengakibatkan kegagalan dalam implementasi kebijakan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kondisi lingkungan sekitar saat melaksanakan kebijakan. Karena dengan adanya dukungan dari lingkungan sosial, ekonomi, dan politik di sekitar wilayah kerja Kelurahan Kaliabang Tengah diharapkan mampu mendukung dalam mencapai tujuan dari implementasi kebijakan IKD yang sedang dilaksanakan.

### **a) Lingkungan Sosial**

Kondisi Sosial memiliki pengaruh yang penting dalam menentukan bagaimana sebuah kebijakan dapat diimplementasikan, karena jika kebijakan tidak ada dukungan dari lingkungan sosial maka akan sulit diimplementasikan sehingga menyebabkan sulit untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan itu sendiri. IK 3 berpendapat mengenai kesadaran masyarakat akan program IKD mempengaruhi

kondisi lingkungan sosial dalam implementasi IKD di kelurahan Kaliabang Tengah Sebagai Berikut:

“Kesadaran masyarakat dalam program IKD memiliki pengaruh dengan kondisi lingkungan sosial yang dimana semakin tinggi tingkat penerimaan dan juga kesadaran masyarakat, maka semakin besar juga peluang keberhasilan IKD”

IK7 memiliki pandangan bahwa IKD dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, IK 7 berpendapat sebagai berikut:

“saya sangat mendukung adanya program KTP digital, karena dengan adanya program ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan publik seperti boarding pass kita tanpa perlu menunjukkan KTP fisik”

Di era digital saat ini, masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses informasi melalui berbagai platform, salah satunya adalah media sosial. hal ini didukung oleh IK 5 yang berpendapat sebagai berikut:

“saya mengetahui IKD ini dari pamor yang berada di RT/RW dan lalu saya juga mencari informasi di media sosial tentang KTP digital.”

Meskipun tujuan IKD adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik, pemerintah juga perlu memperhatikan kaum rentan seperti lansia agar tidak tertinggal pada era digital. Hal ini didukung oleh pendapat IK8 sebagai berikut:

“Menurut saya, Implementasi Kebijakan IKD dapat memudahkan pelayanan, tetapi bagi kaum rentan seperti lansia dan masyarakat tanpa smartphone, mungkin akan mengalami kesulitan.”

IK1, berpendapat bahwa program ini memberikan kemudahan bagi mereka yang terbiasa dengan teknologi, namun suatu hambatan bagi mereka yang memiliki keterbatasan akses akan penggunaan teknologi, IK 1 berpendapat sebagai berikut:

“Masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang terbiasa dengan teknologi informasi mendukung Implementasi Kebijakan IKD karena menganggapnya memudahkan administrasi. Namun, bagi yang memiliki keterbatasan akses atau penggunaan teknologi, menerima IKD bisa menjadi tantangan”.

Untuk memastikan bahwa IKD dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat, dalam pelaksanaan IKD perlunya mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam pelaksanaan IKD, IK4 berpendapat sebagai berikut:

"Tantangan utama dalam penerapan program IKD adalah rendahnya pemahaman teknologi informasi di kalangan sebagian masyarakat, terutama di antara lansia dan individu dengan literasi digital terbatas. Kesadaran akan pentingnya teknologi identitas digital perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkannya dengan baik. Selain itu, masalah ketersediaan handphone juga menjadi hambatan karena tidak semua orang memiliki akses ke perangkat yang diperlukan

Menyadari potensi kendala yang dihadapi sebagian masyarakat dalam pelaksanaan IKD, IK 2 berpendapat bahwa pentingnya kesetaraan akses layanan publik bagi semua orang. IK2 berpendapat sebagai berikut:

Kami memahami terdapat sebagian masyarakat yang mungkin menghadapi keterbatasan akan penggunaan teknologi digital. Maka dari itu kami tetap melaksanakan program jemput bola dan juga tetap menyediakan layanan pencetakan KTP fisik. Hal ini dikarenakan semua individu berhak untuk mendapatkan akses pelayanan yang sama dan setara dan kami juga memastikan bahwa semua masyarakat memiliki dokumen kependudukan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa Key Informant, dapat disimpulkan bahwa Implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki pengaruh dengan lingkungan sosial. Kesadaran, partisipasi dan juga penerimaan masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan kebijakan IKD. Dengan adanya dukungan dan keterlibatan dari berbagai pihak dapat menjadi kesuksesan kebijakan itu sendiri. Oleh karena itu peran aktif masyarakat sangat penting dalam membantu pemerintah untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan. Karena apabila dalam implementasi

kebijakan berjalan tanpa adanya dukungan dari lingkungan sosial maka kebijakan tersebut akan berjalan kurang efektif dan mendapatkan kendala sehingga tujuan dari kebijakan tersebut sulit untuk dicapai.

b) Lingkungan Ekonomi

Lingkungan ekonomi memiliki pengaruh dalam implementasi kebijakan, karena lingkungan ekonomi sangat berpengaruh dalam terlaksananya suatu kebijakan. Apakah kebijakan tersebut dapat mempengaruhi ekonomi pada suatu daerah yang melaksanakan kebijakan. Hal ini didukung oleh pendapat IK1 yang mengatakan bahwa:

“untuk kondisi ekonomi sejauh ini yang paling berpengaruh adalah dengan adanya IKD ini dapat mengurangi anggaran APBD dan APBN terkait pengadaan blanko e-KTP”

IK2 juga memiliki pendapat yang sama sebagaimana yang dikatakan oleh IK1 sebagai berikut:

“untuk dari segi ekonomi sejauh ini mungkin dapat menghemat anggaran terkait pengadaan blanko KTP -EL”

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dari dilihat segi ekonomi. IKD dapat menghemat anggaran terkait pengadaan KTP fisik, Hal ini dikarenakan, IKD menggunakan teknologi digital dan tidak memerlukan blanko fisik untuk aktivasinya.

c) Lingkungan Politik

Pada implementasi kebijakan kondisi politik juga menunjang pelaksanaan kebijakan. Pada poin ini peneliti bertujuan untuk melihat bagaimana peran elit politik dalam implementasi kebijakan IKD. Sebagaimana yang dikatakan IK1 sebagai berikut:

"Pada pelaksanaan IKD Walikota Bekasi ikut serta melakukan pembinaan dan juga pengawasan kepada Disdukcapil Kota Bekasi dan juga UPT agar saat pelaksanaan IKD berjalan sesuai dengan

tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu Walikota Bekasi juga mengeluarkan surat Edaran Walikota Nomor: 470/6720, Disdukcapil Tentang Identitas Kependudukan Digital Dan Biodata Penduduk. Yang dimana surat edaran tersebut disampaikan kepada layanan publik bahwa IKD memiliki fungsi yang sama dengan KTP fisik sebagai persyaratan administrasi.

Hal ini juga didukung sebagaimana postingan Humas Kota Bekasi terkait aktivasi IKD sebagai berikut:



**Gambar 4. 5 Sosialisasi IKD di Instagram humas Kota Bekasi**

Sumber: Instagram humas Kota Bekasi

IK4 memiliki pendapat terkait implementasi IKD ini jua didukung oleh tokoh agama dan juga tokoh masyarakat, berikut pernyataan IK4:

“Tokoh agama dan tokoh masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah juga mendukung implementasi IKD, mereka juga mlakukan sosialisasi secara langsung juga kepada masyarakat”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Walikota Bekasi juga berperan dalam implementasi IKD karena walikota Bekasi memberikan pembinaan dan pengawasan kepada Dsidukcapil serta UPT di kota Bekasi untuk mendukung kebrhasilan implementasi IKD di Kota Bekasi. Bukan hanya Walikota Kota Bekasi saja namun tokoh agama dan

tokoh masyarakat juga menunjukkan peran penting aktor politik non-pemerintah dalam mendukung kebijakan publik.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Pemerintah telah resmi menyelenggarakan IKD yang diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Penyelenggaraan IKD ini menjadi kewenangan Kemendagri melalui Dirjen Dukcapil. Disdukcapil di setiap pemerintah kabupaten/kota dilibatkan dalam implementasi IKD selaku instansi pelaksana. Implementasi IKD dilakukan secara bertahap yang dimana diimplementasikan terlebih dahulu kepada pegawai yang berada di lingkungan Disdukcapil untuk melihat bagaimana kelebihan dan kekurangan pada IKD yang sedang tahap pengembangan (Bella & Widodo, 2024: 25). Selanjutnya pada awal tahun 2023 IKD mulai diimplementasikan kepada masyarakat umum, begitupun dengan masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi.

Mengingat kondisi adanya keterbatasan blangko KTP-el, khususnya di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi berdasarkan data pra penelitian yang dimana Permintaan pencetakan KTP per hari (55 jiwa) lebih tinggi daripada jumlah blangko yang dicetak per hari (35 jiwa) dan Stok blangko (350 keping) perbulan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Bekasi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Kaliabang Tengah mengalami kekurangan blangko KTP-el yang berakibat pada keterlambatan penerbitan KTP fisik. Keterbatasan blangko KTP-el bukan hanya terjadi di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi saja namun juga terjadi di berbagai wilayah di Indonesia. Maka dari itu Disdukcapil setempat memutuskan untuk menyegerakan implementasi IKD bagi masyarakat umum yang telah melakukan perekaman e-KTP. Sebagaimana yang dikatakan pada Hal ini juga didukung dengan dikeluarkannya surat Edaran Walikota Bekasi Nomor: 470/6720 Tahun 2023 Tentang Identitas Kependudukan Digital Dan Biodata Penduduk. Surat edaran



tersebut disampaikan kepada Lembaga layanan, perbankan maupun BPJS melalui surat edaran Permendagri. Yang dimana surat edaran tersebut mengatakan bahwa IKD setara dengan KTP fisik, Jadi tidak perlu menggunakan KTP fisik seperti e-KTP sebagai salah satu syarat utama administrasi.

IKD dapat dikategorikan sebagai kebijakan publik karena IKD bersentuhan langsung dengan kepentingan publik dan keputusan yang diambil oleh penyelenggara negara. Menurut Dye (Abdul Wahab, 2017: 14) Kebijakan publik adalah suatu pilihan yang ditetapkan oleh negara untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*). kebijakan IKD dipilih oleh pemerintah untuk diimplementasikan karena terdapat dua alasan, yaitu sebagai langkah untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kependudukan dan juga adanya kondisi keterbatasan blangko KTP-el. Sebagai sebuah kebijakan publik, maka IKD harus diimplementasikan agar memberikan dampak yang tentunya berupa dampak positif atau sesuai dengan yang diharapkan. IKD memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan bagi penduduk
- 2) Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi.
- 3) Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
- 4) mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Aplikasi IKD ini dapat di unduh pada perangkat IOS seperti App Store dan android melalui Play Store. Pada proses aktivasi IKD, terdapat tahapan yang mengharuskan masyarakat untuk melakukan scan *QR code* kepada operator namun masih terdapat Sebagian masyarakat yang bingung untuk melakukan scan *QR code* dimana. Untuk proses aktivasi IKD ataupun scan *QR Code* masyarakat dapat pergi langsung ke kantor Dukcapil, Mall

Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan maupun Kantor Kelurahan terdekat. Kelurahan Kaliabang Tengah adalah salah satu kelurahan di Kota Bekasi yang dapat mengaktivasi IKD, karena belum semua kelurahan di kota Bekasi sudah dapat mengaktivasi IKD. Kelurahan Kaliabang Tengah, hampir setiap hari dalam pelayanan masyarakat, petugas selalu membantu melakukan aktivasi IKD. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengajukan cetak ulang KTP. Cetak ulang KTP ini diwajibkan dengan aktivasi IKD bagi pemohon yang memiliki perangkat Android atau IOS yang mendukung. Selain dapat mengaktivasi di kantor, mereka juga sering melakukan kegiatan layanan kependudukan salah satunya aktivasi IKD di kantor RW sekitar melalui program ULI KIARA, tentunya bertujuan agar masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah dapat semakin mengenal apa itu IKD dan dapat dengan mudah dijangkau masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD. Adanya IKD memberikan beberapa fungsi kepada penggunanya meliputi :

- 1) Untuk pembuktian identitas yang dilakukan melalui verifikasi data identitas atas kepemilikan IKD.
- 2) Untuk autentikasi identitas yang dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi dan quick response (QR).
- 3) Untuk pembuktian pemilik IKD. Untuk otorisasi identitas atau hak otorisasi pemilik IKD terhadap data IKD agar dapat diakses oleh pengguna data.

Setelah masyarakat melakukan aktivasi, IKD dapat menampilkan berbagai macam fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti, KTP digital, Kartu Keluarga, akses ke layanan publik, pemantauan layanan, dokumen layanan, Riwayat aktivitas, pengaturan dan juga tanda tangan elektronik. Harapannya dengan fitur-fitur yang tersedia dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Implementasi IKD tentunya memiliki beberapa kelebihan maupun kekurangan, kelebihan dan kekurangan tersebut dapat dilihat dari respon masyarakat saat melakukan aktivasi ataupun sudah aktivasi IKD.

Pada poin ini peneliti akan membahas terkait hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah Kota Bekasi, dengan menggunakan teori-teori yang berada di dalam literatur model implementasi Van Meter dan Van Horn. Adapun pembahasan terkait hasil tersebut adalah sebagai berikut:

a) Standar dan Tujuan Kebijakan

Tingkat keberhasilan dalam suatu kinerja implementasi kebijakan, dapat diukur dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di tingkat pelaksana kebijakan. Hasil penelitian menjelaskan jika kebijakan IKD secara jelas menyesuaikan dengan regulasi yang ada yaitu, Permendagri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Dapat dipahami bahwa keseluruhan aturan tersebut dijadikan acuan untuk melaksanakan kebijakan terkait dengan IKD, sehingga dalam pelaksanaannya memiliki kekuatan hukum yang jelas, karena standar dan sasaran yang jelas akan mempermudah pelaksanaan kebijakan tersebut, sebab kegagalan juga sering terjadi apabila standar dan sarannya tidak jelas. Namun, Berdasarkan hasil dari penelitian menjelaskan bahwa implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam kebijakan. Yang dimana salah satu tujuan implementasi IKD adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa perlu membawa KTP fisik, namun nyatanya adanya ketidaksesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dan pada saat dilaksanakan. Beberapa layanan publik di kota Bekasi belum sepenuhnya terintegrasi dengan IKD, sehingga ketika masyarakat menggunakan IKD saat mengajukan layanan adanya penolakan, hal ini

dikarenakan penyedia layanan masih meminta KTP fisik. Sebagai contohnya adalah, terdapat dua masyarakat yang ingin mengajukan layanan ke Bank untuk membuat rekening baru dan memperpanjang SIM di samsat, meskipun mereka sudah menunjukkan KTP digital sebagai salah satu dokumen yang dibutuhkan, pihak penyedia layanan tetap meminta dokumen fisik sebagai salah satu syarat untuk mengajukan pelayanan. Menurut Sutrisno (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023: 513) tepat sasaran adalah untuk melihat dari sasaran yang dipilih apakah sudah sesuai dengan kegiatan yang sedang dilaksanakan dan tujuan yang ingin dicapai. Sasaran dari program IKD ini adalah seluruh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang sudah wajib e-KTP dan sudah melakukan perekaman namun belum memiliki KTP fisik.

**Tabel 4. 3 Data kependudukan Kelurahan Kaliabang Tengah**

1. Jumlah masyarakat kelurahan kaliabang Tengah	93.917
2. Jumlah masyarakat yang sudah wajib e-ktp	90.917
3. Jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP	3.917
3. Jumlah masyarakat yang sudah aktivasi IKD	4.000
4. Jumlah masyarakat yang belum aktivasi IKD	88.917

Sumber: Operator Kelurahan Kaliabang Tengah

Berdasarkan Permendagri 72 tahun 2022 pasal 18 ayat (1) yang mengatakan bahwa:

Setiap Penduduk yang telah memiliki KTP-el fisik dapat memiliki Identitas Kependudukan Digital

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah adalah 93.917 namun

masyarakat yang wajib e-KTP itu sebanyak 90.917 masyarakat, hal tersebut menunjukkan bahwa sasaran dari kebijakan IKD adalah 90.917 masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah. Dari jumlah total sasaran sejumlah 90.917 masyarakat, hanya 4.000 masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD. Artinya masih 88.917 masyarakat yang wajib e-KTP belum melakukan aktivasi IKD. Untuk menilai keberhasilan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang telah aktivasi dan layanan publik yang sudah terintegrasi dengan IKD. Terdapat peningkatan yang signifikan terkait masyarakat yang sudah mengaktivasi IKD dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada Tahun 2023 masyarakat yang telah mengaktivasi IKD sebanyak 1.500 masyarakat sementara pada tahun 2024 awal mencapai angka 4.000 masyarakat. Meningkatnya jumlah penduduk yang berhasil melakukan aktivasi IKD dapat menggambarkan keberhasilan untuk mencapai tujuan kebijakan. Semakin tinggi tingkat masyarakat yang aktivasi IKD, maka semakin besar tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengaktivasi IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa key informan dan telaah dokumen dapat disimpulkan bahwa implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Salah satu tujuan implementasi IKD adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa perlu membawa KTP fisik, namun nyatanya adanya ketidaksesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dan pada saat dilaksanakan. Terkait sasaran dalam implementasi kebijakan IKD sudah sesuai dengan Permendagri 72 tahun 2022, yang dimana sasaran dari kebijakan ini adalah seluruh masyarakat yang sudah memiliki KTP atau sudah melakukan perekaman namun belum memiliki KTP fisik dapat mengaktivasi IKD. Untuk melihat standar keberhasilan kebijakan ini dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang sudah

melakukan aktivasi IKD. Tentunya hal ini perlu didukung dengan partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan implementasi kebijakan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kaliabang Tengah. Karena ukuran dan tujuan kebijakan merupakan suatu faktor yang penting dalam implementasi kebijakan, tanpa ukuran dan tujuan yang jelas maka akan sulit untuk menentukan kebijakan berhasil atau tidak.

b) Sumberdaya

Sumber daya dalam implementasi kebijakan IKD juga menjadi peranan penting, karena Implementasi Kebijakan IKD tidak akan efektif apabila sumber daya pendukungnya tidak tersedia. Sumber daya dalam penelitian ini membahas mengenai sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya sarana dan prasarana yang akan mendukung keberhasilan pelaksana IKD. Ketiga sumber itu memiliki peran penting untuk mendukung pelaksanaan kebijakan IKD. Pelaksana kebijakan memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, apabila pelaksana tidak memiliki pengetahuan, keterampilan ataupun sumberdaya yang diperlukan maka kebijakan yang dijalankan di lapangan tidak berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, selain memiliki tujuan kebijakan yang jelas penting juga untuk memastikan bahwa pelaksana kebijakan memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan kebijakan tersebut dengan efektif.

Sumber daya manusia dalam pengimplementasian IKD ditinjau dari kesiapan Kelurahan Kaliabang Tengah yang dapat dikatakan sudah mencukupi. Seluruh staf pelayanan publik dan operator dari Disdukcapil sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai terkait IKD, sehingga mampu memberikan informasi mengenai IKD secara detail kepada masyarakat. Operator yang bertugas dalam aktivasi ikd sudah terampil dalam menangani kendala teknis dalam aktivasi IKD karena sudah mendapat pembekalan langsung dari dinas. Pembekalan tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman secara menyeluruh

mengenai cara penggunaannya dan juga fitur-fitur yang tersedia, untuk mengakses serta memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat terkait penggunaan IKD.

Jumlah operator di Kelurahan Kaliabang Tengah dengan jumlah masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah mengalami kesenjangan yang dimana hanya tersedia satu operator untuk jumlah penduduk yang mencapai 93.917 jiwa, hal tersebut dapat mengakibatkan antrian panjang jika pengajuan layanan meningkat. Selain itu operator dinas bukan hanya bertanggung jawab terkait aktivasi IKD tetapi juga layanan kependudukan lainnya. Meskipun masyarakat yang mengajukan pelayanan tidak ramai setiap harinya keterbatasan jumlah operator merupakan suatu tantangan pada saat pelayanan sedang ramai. Oleh karena itu pentingnya memperhatikan antara jumlah operator yang tersedia di lapangan dengan kebutuhan masyarakat saat mengajukan pelayanan agar dapat memastikan layanan yang diberikan efektif dan efisien. Dalam implementasi kebijakan IKD, sumber daya masyarakat memiliki peran penting, dan salah satu sarana yang utama untuk aktivasi adalah smartphone masyarakat, dengan adanya smartphone yang mendukung maka masyarakat dapat lebih mudah dan cepat untuk aktivasi IKD. Namun nyatanya masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memiliki smartphone yang mendukung aktivasi dan juga masih banyak masyarakat yang minim pengetahuan mengenai teknologi sehingga jika melakukan aktivasi IKD hanya formalitas melakukan aktivasi saja tidak memanfaatkan atau memahami kegunaan dari IKD ini secara sepenuhnya. Ketidapkahaman masyarakat dapat menjadi hambatan serius dalam efektivitas pelaksanaan kebijakan IKD. Meskipun Kelurahan Kaliabang Tengah telah memberikan layanan aktivasi, namun masyarakat tidak memahami manfaat atau cara menggunakan IKD secara efektif, maka implementasi kebijakan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa key informant untuk mengatasi kendala Terkait jaringan Kelurahan Kaliabang Tengah telah menyediakan *wifi* kantor bagi masyarakat yang terkendala jaringan khususnya provider indosat karena provider indosat di kantor Kelurahan mengalami gangguan. Berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi peneliti terkait sarana dan prasarana di Kelurahan Kaliabang Tengah belum sepenuhnya memadai yang dimana ruang tunggu berada di luar ruangan dan hanya terdiri dari beberapa kursi saja, yang dimana saat pengajuan layanan meningkat sebagian dari masyarakat mengambil kursi dari aula untuk duduk, karena kursi yang tersedia terbatas. Hal tersebut belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil yang dimana dalam standar pelayanan IKD itu memiliki ruang tunggu ber ac. Sumber daya finansial atau keuangan adalah faktor berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Key Informant dapat disimpulkan bahwa anggaran IKD ini dari APBD namun untuk Kelurahan Kaliabang Tengah sendiri sudah memiliki alat yang mendukung untuk implementasi IKD sebelum kebijakan IKD ini diimplementasikan. Jadi tidak ada anggaran atau alokasi khusus untuk pengadaan alat dalam implementasi IKD. Selain itu untuk aktivasi IKD masyarakat tidak dipungut biaya sepeserpun hal tersebut sesuai dengan sebagaimana yang tertera pada standar pelayanan terkait IKD yang dimana aktivasi IKD itu gratis dan masyarakat hanya perlu membawa smartphone saja.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa key informan dan observasi lapangan, dapat dikatakan bahwa sumber daya dalam implementasi IKD belum sepenuhnya memadai hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan, seperti adanya kesenjangan antara jumlah operator yang tersedia dengan jumlah masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah. Selain itu masih terdapat sebagian masyarakat yang



minim pengetahuan terkait penggunaan teknologi digital. Masalah lainnya adalah terkait sarana dan prasarana seperti ruang tunggu operator juga masih kurang memadai dikarenakan hanya terdiri dari beberapa bangku saja, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan membuat pengguna layanan atau masyarakat merasa tidak nyaman. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu tindakan perbaikan untuk meningkatkan efektifitas Implementasi IKD.

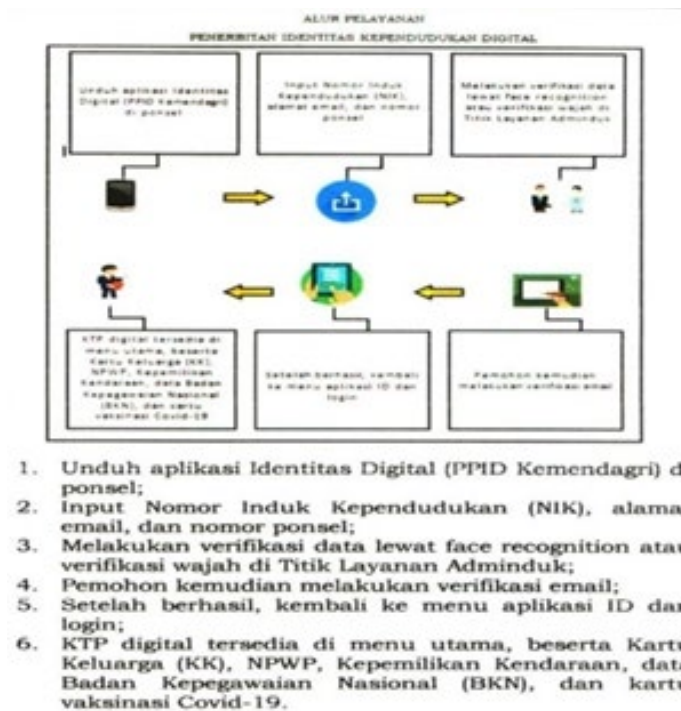
c) Karakteristik Agen Pelaksana

Setiap indikator yang dikemukakan oleh Van Metter dan Van Horn berkaitan erat dengan urgensi dalam implementasi kebijakan, salah satunya adalah karakteristik agen pelaksana yang dimana penting untuk diperhatikan. Pembagian tanggung jawab dalam implementasi kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda atau biasa disebut dengan fragmentasi, memerlukan hubungan koordinasi yang baik karena hal tersebut dapat mempengaruhi cara implementasi kebijakan oleh instansi pelaksana, karena instansi pelaksana memiliki ciri yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Semakin banyak koordinasi yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan, maka semakin rendah kemungkinan keberhasilan dari implementasi kebijakan tersebut.

Terkait implementasi IKD ini perlu dilakukannya suatu koordinasi karena kebijakan ini dilakukan secara berjenjang. Pada tingkat pusat Kemendagri melalui Dirjen Dukcapil bertanggung jawab melakukan pengawasan secara nasional dan melakukan pembinaan kepada Disdukcapil Provinsi, Kabupaten ataupun Kota Disdukcapil memberikan bimbingan teknis, memantau pelaksanaan IKD, memberikan pembekalan di Kecamatan dan juga Kelurahan, memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan juga memberikan layanan aktivasi IKD kepada

masyarakat. Kecamatan melakukan koordinasi dengan kelurahan kaliabang tengah, memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, mengkoordinir pengumpulan data kependudukan, dan memantau proses aktivasi IKD di kelurahan yang berada di bekasi utara salah satunya kelurahan kaliabang tengah. Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki tanggung jawab untuk mensosialisasikan kebijakan IKD kepada masyarakat, melayani masyarakat aktivasi IKD, bertanggung jawab melakukan pendataan masyarakat yang sudah mengaktivasi IKD dan juga melaporkan kegiatan secara rutin ke kecamatan bekasi utara sebagai salah satu bentuk koordinasi dan pemantauan. Dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah kelurahan diawasi oleh pihak kecamatan untuk memastikan bahwa implementasi IKD berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Van Meter dan Van Horn 1975 (Subarsono, 2011: 99) sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Namun mereka menghadapi hambatan terkait pelaksanaan kebijakan akibat struktur birokrasi yang kaku seperti *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP yang baik adalah SOP yang memiliki kerangka yang jelas, sistematis, tidak rumit dan dapat mudah dipahami oleh siapapun, karena akan dapat dijadikan acuan bagi pelaksana kebijakan dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan. Implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah sudah menerapkan SOP yang disiapkan oleh Dinas Dukcapil. Berikut adalah SOP yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil untuk proses aktivasi IKD.



**Gambar 4. 6 SOP Aktivasi IKD Dinas Dukcapil Kota Bekasi**

Sumber: Website Dinas Dukcapil Kota Bekasi

1. Masyarakat mengunduh aplikasi IKD di Playstore ataupun App Store;
2. Setelah mengunduh aplikasi, masyarakat mengisi NIK, alamat email dan juga nomor telepon;
3. Setelah mengisi data masyarakat melakukan verifikasi Swafoto di titik layanan adminduk yang tersedia;
4. Setelah itu pemohon melakukan verifikasi email
5. Setelah berhasil, kembali ke menu IKD untuk login
6. Langkah terakhir adalah KTP digital tersedia di menu utama beserta KK, NPWP, kepemilikan kendaraan, data badan kepegawaian dan kartu vaksin.

Berdasarkan wawancara dengan key informan dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa staf Kelurahan Kaliabang Tengah telah memahami dan menerapkan SOP yang diberikan oleh Disdukcapil Kota

Bekasi dengan baik. Dalam implementasi IKD, Kelurahan Kaliabang Tengah sudah menggunakan peraturan yang berlaku sebagai acuan dalam melaksanakan tugas mereka. Dengan adanya SOP tersebut dapat memberikan pemahaman dan panduan yang jelas dan terperinci bagi pelaksana kebijakan di kelurahan, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mencapai tujuan dari implementasi IKD. Dalam pelaksanaan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, terdapat pemantauan kebijakan secara rutin melalui apel bulanan, yang bertujuan untuk membahas kendala yang dihadapi serta mencari solusi yang tepat. Dengan demikian, melalui pemantauan ini dapat dievaluasi apakah kebijakan telah mencapai tujuan yang diharapkan serta mengidentifikasi hambatan yang perlu diatasi. Keberhasilan implementasi IKD juga tergantung pada kualifikasi agen pelaksana yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Para agen pelaksana yang memiliki pengetahuan dalam bidang teknologi informasi dapat memberikan bantuan kepada masyarakat dalam proses aktivasi IKD, sementara kemampuan komunikasi yang efektif memungkinkan mereka menjelaskan proses aktivasi tersebut dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

d) Komunikasi

Menurut Van Meter dan Van Horn 1975 (Subarsono, 2011: 99), keberhasilan implementasi program membutuhkan dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Oleh karena itu, koordinasi dan kerjasama antar instansi sangat diperlukan untuk kesuksesan suatu program. Pada implementasi IKD, komunikasi merupakan suatu hal yang penting dan tidak dapat ditinggalkan, komunikasi terjadi antara pelaksana atau implementor dengan masyarakat. Implementasi IKD menempatkan Kelurahan Kaliabang Tengah sebagai pelaksana (*implementor*) dan masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah sebagai kelompok sasaran. Informasi tentang IKD harus diketahui dan dipahami dengan baik oleh

implementor ataupun kelompok sasaran, yang dimana hal tersebut perlu dilakukan proses sosialisasi. Proses komunikasi yang dilakukan antara pelaksana dan pelaksana dapat disebut dengan koordinator. Sebelum kebijakan ini diimplementasikan biasanya dilakukan sebuah koordinasi terlebih dahulu dengan sesama pelaksana yang dimana bertujuan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam implementasi memiliki pemahaman yang sama terkait kebijakan IKD dan dan siap untuk menyampaikannya kepada masyarakat dengan baik.

Sosialisasi merupakan proses komunikasi yang penting untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pada pertengahan 2023 Kelurahan Kaliabang Tengah telah melakukan sosialisasi terkait IKD kepada masyarakat dengan melibatkan berbagai pihak seperti, pamor yang bertugas di setiap RW, jadi setiap RW memiliki masing masing Pamor. Dalam mensosialisasikan IKD para pamor di RW melakukan sosialisasi secara *Door To Door* untuk memberikan informasi terkait IKD, syarat pembuatan, kegunaan dan manfaatnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa key informan, Kelurahan Kaliabang Tengah telah melakukan sosialisasi melalui pamor dan juga memanfaatkan media sosial seperti Instagram serta grup RT dan RW untuk menyebarkan informasi tentang IKD, mengingat masyarakat di era digital ini cenderung mencari informasi melalui platform media social. Tujuan Kelurahan Kaliabang Tengah melakukan sosialisasi adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya IKD agar dapat meningkatnya kesadaran masyarakat akan adanya program ini dan juga meningkatnya partisipasi masyarakat untuk aktivasi IKD. Namun dengan demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengabaikan program ini karena beranggapan memiliki fungsi yang sama dengan KTP fisik sehingga tidak perlu untuk mengaktivasi IKD.

Selain itu juga masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya menyadari adanya program ini kebanyakan masyarakat menyadari dan paham akan program ini saat mereka melakukan pencetakan ulang KTP atau KK, karena saat proses pencetakan ulang dokumen kependudukan atau pengurusan dokumen kependudukan masyarakat diarahkan terlebih dahulu untuk mengaktivasi IKD, namun sebagian masyarakat tahu informasi ini dari RT dan RW bagi masyarakat yang tidak melakukan pengajuan layanan kependudukan maka kemungkinan akan tidak mengetahui informasi atau keberadaan IKD meskipun hal tersebut sudah disosialisasikan. Dalam melakukan sosialisasi IKD kepada masyarakat para pelaksana telah memberikan informasi mengenai syarat yang dibutuhkan untuk mengaktivasi IKD sebagai berikut:

- 1) kartu keluarga bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman e-ktp
- 2) Bagi masyarakat yang belum melakukan perekaman harus melakukan perekaman e-ktp terlebih dahulu
- 3) Memiliki smartphome android maupun ios
- 4) memiliki nomor telepon dan juga alamat email

Namun pada saat masyarakat melakukan aktivasi IKD di kelurahan masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan untuk aktivasi sehingga saat pengajuan aktivasi IKD masyarakat hanya membawa smartphome saja. Oleh karena itu pentingnya para pelaksana menyampaikan informasi secara jelas dan memberikan pemahaman yang baik sehingga masyarakat dapat memahami program IKD dengan baik dan juga saat melakukan pengajuan aktivasi masyarakat dapat mempersiapkan semua persyaratan dengan benar sebelum mengajukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informant dan juga dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Kaliabang Tengah sudah melakukan sosialisasi mengenai IKD. Sosialisasi ini

dilakukan melalui media social dan juga secara langsung. Peneliti mengamati bahwa Kelurahan Kaliabang Tengah sudah menggunakan platform media sosial, seperti Instagram Kelurahan Kaliabang Tengah, untuk menyebarkan informasi terkait IKD. Sosialisasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah dapat dikatakan belum efektif, meskipun kelurahan sudah melakukan koordinasi antara pelaksana untuk memiliki pemahaman yang sama dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hambatan yang dihadapi kelurahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti: sebagian masyarakat belum menyadari adanya kebijakan ini, masyarakat kurang memahami manfaat dan penggunaan IKD, menganggap IKD memiliki fungsi yang sama dengan KTP fisik sehingga masyarakat enggan untuk melakukan aktivasi, dan juga sebagian masyarakat belum mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk aktivasi IKD. Oleh karena itu diperlukanya suatu upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pelaksana dan masyarakat terkait sosialisasi IKD. Dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan, diharapkan komunikasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah dapat menjadi lebih efektif dan informatif, sehingga masyarakat dapat memahami program IKD dengan baik, meningkatnya partisipasi masyarakat dan juga masyarakat memanfaatkan secara optimal.

e) Disposisi

Menurut Van Meter dan Van Horn 1975 (Subarsono, 2011: 99) sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Dalam penelitian ini, agen pelaksanaan kebijakan IKD adalah para Aparatur Sipil Negara bersama staff pelaksana Kelurahan Kaliabang Tengah yang bertugas untuk mensukseskan implementasi kebijakan. Jika adanya penolakan terhadap kebijakan yang akan diimplementasikan

maka dalam implementasi kebijakan akan mengalami hambatan, sehingga tujuan dari implementasi kebijakan akan berjalan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan key informan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah, seluruh staf dan pelaksana di lapangan telah menerima kebijakan tersebut dan memiliki pemahaman yang baik dengan kebijakan yang akan diimplementasikan. Hal ini dibuktikan dengan sikap para implementor yang menunjukkan antusias yang tinggi dalam mendukung pelaksanaan IKD. Mereka memberikan bantuan yang diperlukan selama proses pelayanan kepada masyarakat, termasuk memberikan panduan, bantuan teknis jika dibutuhkan, dan memberikan jawaban informatif terhadap pertanyaan masyarakat. Pada aktivasi IKD sering terjadi beberapa hambatan salah satunya seperti gangguan pada provider indosat di titik layanan Kelurahan Kaliabang Tengah. Untuk mengatasi kendala tersebut operator memberikan wifi kantor untuk mempermudah warga dalam aktivasi IKD. Dalam mengatasi hambatan tersebut operator memiliki sikap responsif dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan aktivasi IKD. Pengetahuan dan sikap yang baik dari pelaksana dalam memberikan layanan publik juga dapat membangun hubungan yang baik antara masyarakat dan juga pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah dan observasi menunjukkan bahwa sikap implementor di Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki sikap baik yang dimana implementor mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dan juga responsif terkait pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.



f) Lingkungan Eksternal

Faktor penting yang harus diperhatikan dalam menilai kinerja implementasi publik adalah peran lingkungan eksternal. Sebagaimana yang dikatakan oleh Van Meter dan Van Horn 1975 (Subarsono, 2011: 99) lingkungan eksternal memiliki pengaruh yang penting dalam implementasi kebijakan sukses atau tidaknya implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh dukungan ataupun penolakan dari lembaga eksternal, jika lembaga eksternal mendukung kebijakan tersebut, maka implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil. Sebaliknya, jika menolak maka kebijakan akan gagal. Akan tetapi, seperti kebijakan lainnya IKD juga memiliki tantangan dalam implementasinya. Tantangan IKD erat kaitannya dengan pengaruh kondisi sosial dan tingkat kesadaran masyarakat.

Semakin tinggi partisipasi dan kesadaran masyarakat, semakin besar juga peluang pelaksanaan IKD untuk mencapai tujuannya. Namun nyatanya implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah tidak semua masyarakat mendukung IKD. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan akses teknologi dan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan ini. Semakin tinggi penerimaan dan kesadaran masyarakat, semakin besar peluang IKD untuk mencapai tujuannya. Sayangnya, realita menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat mendukung IKD. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan akses teknologi dan pemahaman masyarakat terhadap program ini. Meskipun tujuan IKD adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik hal ini merupakan suatu kemudahan bagi masyarakat yang terbiasa dengan teknologi digital, namun bagi masyarakat rentan seperti lansia ini merupakan suatu hambatan. pemerintah juga perlu memperhatikan kaum rentan seperti lansia agar tidak tertinggal pada era digital kaum rentan seperti lansia dan masyarakat tanpa smartphone, mungkin akan mengalami kesulitan. Menyadari kendala yang dihadapi oleh sebagian masyarakat dalam

pelaksanaan IKD, maka Kelurahan Kaliabang Tengah mengambil langkah bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan maupun kaum rentan seperti lansia dengan melaksanakan program jemput bola dan juga tetap melakukan pencetakan KTP fisik hal ini dikarenakan setiap individu berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dan juga memastikan bahwa semua masyarakat Kaliabang Tengah memiliki dokumen kependudukan. Oleh karena itu peran aktif masyarakat sangat penting dalam membantu pemerintah untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan. Karena apabila dalam implementasi kebijakan berjalan tanpa adanya dukungan dari lingkungan sosial maka kebijakan tersebut akan berjalan kurang efektif dan mendapatkan kendala sehingga tujuan dari kebijakan tersebut sulit untuk dicapai.

Implementasi IKD dilihat dari segi ekonomi dapat memberikan manfaat dalam menghemat anggaran pemerintah terkait pengadaan blangko untuk pencetakan KTP fisik. Hal ini dikarenakan IKD memanfaatkan teknologi digital sehingga tidak memerlukan blangko untuk aktivasi. pada implementasi kebijakan kondisi politik juga menunjang pelaksanaan kebijakan. Keterlibatan Walikota Bekasi dalam implementasi IKD dapat dikategorikan sebagai bentuk dukungan elit politik. Walikota Bekasi membina dan mengawasi Disdukcapil dan UPT menunjukkan komitmen politiknya untuk memastikan IKD berjalan sesuai tujuan. Surat edaran yang dikeluarkan Walikota bertujuan untuk mendukung penggunaan IKD di berbagai layanan publik, dengan menyatakan bahwa IKD setara dengan KTP fisik. Selain itu walikota beksi juga melakukan sosialisasi IKD melalui instagram humas kota beksi. Dapat diingat bahwa elit politik tidak hanya terbatas pada pejabat pemerintah, tokoh agama dan tokoh masyarakat di Kelurahan Kaliabang Tengah juga berperan sebagai elit politik yang memberikan dukungan. Mereka aktif membantu mensosialisasikan IKD kepada masyarakat. Peran ini penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang

IKD dan manfaatnya. Dukungan mereka dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, dan memperlancar komunikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Lingkungan eksternal di Kelurahan Kaliabang Tengah berpengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan IKD. Dari aspek sosial Semakin tinggi tingkat partisipasi dan penerimaan masyarakat terhadap IKD, semakin besar peluang IKD untuk mencapai tujuannya. Dari aspek ekonomi Penerapan IKD dapat memberikan manfaat ekonomi dalam hal penghematan anggaran pemerintah terkait pengadaan blangko untuk pencetakan KTP fisik. Dukungan dari elit politik, seperti Walikota dan jajarannya, sangat penting untuk memastikan kelancaran pelaksanaan IKD. Dukungan ini dapat ditunjukkan melalui berbagai bentuk, seperti penyediaan regulasi yang mendukung, sosialisasi kepada masyarakat, dan alokasi sumber daya yang memadai.

Keberhasilan implementasi IKD berpengaruh pada lingkungan eksternal, oleh karena itu pemerintah juga perlu memperhatikan lingkungan eksternal dan juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kebijakan tersebut. upaya pemerintah dalam memperhatikan faktor-faktor eksternal dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kebijakan tersebut.

#### **D. Sintesis Masalah**

Pada usulan pemecahan masalah yang disusun melibatkan evaluasi mendalam terhadap aspek-aspek masalah yang dihadapi serta pertimbangan terhadap solusi yang mungkin akan diterapkan. Dengan melakukan suatu analisis, dapat mengidentifikasi bagaimana langkah konkret yang perlu diambil untuk mengatasi suatu permasalahan tersebut.

##### **a. Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat.**

Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah terhadap kebijakan IKD menjadi hambatan dalam

mencapai digitalisasi kependudukan. Maka dari itu, perlunya dilakukan suatu upaya seperti meningkatkan sosialisasi di Kelurahan Kaliabang Tengah sesuai dengan panduan yang diberikan oleh Kemendagri. Hal tersebut penting untuk dilakukan agar meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat sehingga mereka terlibat aktif dalam menyukseskan program IKD. Proses komunikasi dapat dilakukan melalui media massa, komunikasi tatap muka maupun melalui media sosial.

Dalam meningkatkan proses sosialisasi Kelurahan Kaliabang Tengah dapat memanfaatkan berbagai platform media sosial populer seperti Instagram, TikTok, dan WhatsApp untuk menjangkau masyarakat luas, karena di era digital ini masyarakat sering mendapat atau mencari informasi melalui media sosial dengan membuat konten edukasi ataupun infografis dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan proses komunikasi dan sosialisasi tentang IKD kepada masyarakat luas. Sedangkan sosialisasi secara langsung Kelurahan Kaliabang Tengah dapat bekerja sama dengan berbagai lintas sektor seperti Pamor, tokoh masyarakat dan juga tokoh agama dengan pertemuan untuk membangun interaksi dan pemahaman masyarakat yang lebih mendalam terkait apa itu IKD, manfaat, tujuan dan juga cara penggunaannya, sehingga dengan adanya sosialisasi ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah dalam mengaktivasi IKD.

b. Penambahan Operator

Untuk mengatasi permasalahan terkait jumlah operator yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat kaliabang, perlunya penambahan operator di kelurahan kaliabang tengah, karena hanya dengan satu operator dan Tugas operator tidak hanya mengaktifkan IKD, tetapi juga melayani berbagai administrasi kependudukan lainnya. Akibatnya operator memiliki beban kerja tinggi dan kondisi layanan yang ramai membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien, oleh karena itu, perlu dilakukan

penambahan operator di Kelurahan Kaliabang Tengah, minimal satu atau dua operator lagi. agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Memperkuat Integrasi IKD dengan layanan publik

Untuk memperkuat integrasi IKD dengan berbagai layanan publik, Pemerintah dapat bekerjasama dengan pihak swasta. Kerjasama antara pemerintah dan pihak swasta memiliki potensi besar untuk memperluas penerapan KTP Digital di berbagai layanan publik dan meningkatkan kualitas layanan publik. Misalnya, kerjasama dengan rumah sakit dapat mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran pasien, dan kerjasama dengan bank dapat mempermudah proses pembukaan rekening baru.

d. Memberikan akses wifi gratis bagi masyarakat yang mengalami gangguan provider saat aktivasi IKD.

Terdapat gangguan pada beberapa provider saat melakukan aktivasi IKD di Kelurahan kaliabang tengah, salah satunya adalah provider indosat. Untuk mengatasi hal tersebut maka Kelurahan Kaliabang Tengah memberikan wifi gratis agar masyarakat dalam proses aktivasi IKD dapat berjalan lancar dan tidak terhambat.

e. Meningkatkan Sarana dan Prasarana.

Kelurahan Kaliabang Tengah perlunya meningkatkan sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu yang hanya terdiri dari beberapa kursi saja dan berada di luar ruangan. Hal ini dapat membuat masyarakat yang datang merasa tidak nyaman, terutama dalam cuaca yang tidak mendukung. Memindahkan ruang tunggu ke dalam ruangan agar terhindar dari cuaca panas dan hujan. Menyediakan kursi yang nyaman dan cukup untuk semua pengunjung. sehingga dalam cuaca yang mendukung akan membuat masyarakat nyaman.

- f. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelaksana di lapangan.

Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kepatuhan SOP, keefektifan prosedur, dan dampak implementasi terhadap masyarakat. Masukan dari evaluasi ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

- g. Mendorong kolaborasi dan kerjasama yang baik antara implementor Kelurahan Kaliabang Tengah dan juga sasaran.

Kolaborasi dan kerjasama yang baik dapat memperkuat kemampuan operator untuk memberikan informasi dengan jelas, mudah dipahami, dan responsif terhadap pertanyaan masyarakat. Dengan saling membantu dan mendukung, operator dapat lebih efektif dalam menghadapi tantangan dan meningkatkan kualitas layanan.

- h. Memperhatikan dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kebijakan tersebut. Meningkatkan kolaborasi antara instansi-instansi terkait, baik itu di tingkat pemerintah daerah, pusat, maupun lembaga lainnya, guna memperkuat dukungan dalam pelaksanaan kebijakan IKD.