



Impementasi Kebijakan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Mandonga Kota Kendari

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Sunandar Universitas Sulawesi Tenggara sunandar02kdi@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Haeruddin Universitas Sulawesi Tenggara	
Abdul Nashar Universitas Sulawesi Tenggara	
Arsalim Universitas Muhammadiyah Kendari	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Sunandar., Haeruddin., Nashar, A. & Arsalim. (2026). Impementasi Kebijakan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Mandonga Kota Kendari Judul. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2),2026-2034.

Abstrak

penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Perekaman Kartua Tanda Penduduk (E-KTP di Kecamatan Mandonga Kota Kendari. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis implemnetasi kebijakan perekaman Kartua Tanda Penduduk (E-KTP) dalam mendukung pemutakhiran data penduduk di Kecamatan Mandonga Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan perekaman e-KTP di Kecamatan Mandonga, Kota Kendari secara umum telah berjalan efektif dan berhasil. Keberhasilan ini ditunjang oleh komunikasi kebijakan yang cukup baik, sumber daya manusia dan finansial yang memadai, sikap pelaksana yang positif dan berdedikasi, serta struktur birokrasi yang terorganisasi dengan jelas melalui SOP yang sistematis. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam kejelasan dan konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat serta koordinasi antarinstansi yang perlu diperkuat. Dengan perbaikan di aspek komunikasi dan sinergi kelembagaan, efektivitas implementasi kebijakan perekaman e-KTP di Kecamatan Mandonga dapat meningkat lebih optimal. Dalam penelitian ini juga disarankan yaiitu Pemerintah Kota Kendari melalui Disdukcapil perlu memperkuat koordinasi dan komunikasi antarinstansi dengan dukungan teknologi informasi yang efisien dan juga perlu dijaga keseragaman informasi, evaluasi berkala terhadap SOP, serta dukungan anggaran berkelanjutan untuk pemeliharaan perangkat dan peningkatan jaringan. Selain itu, pelatihan aparatur di tingkat kecamatan dan kelurahan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal lain pula aparatur pelaksana di Kecamatan Mandonga perlu meningkatkan profesionalisme, etika, dan tanggung jawab kerja, serta memperkuat koordinasi internal dan inovasi pelayanan digital. Penghargaan dan motivasi kerja bagi aparatur berprestasi untuk mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik.

Keywords: Implementasi, Kebijakan, E-KTP, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari

Abstract

This research with the title Implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) Recording in Mandonga District, Kendari City. The purpose of this study is to identify and analyze the implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) recording policy in supporting population data updating in Mandonga District, Kendari City. The research findings show that the implementation of the e-KTP recording policy in Mandonga District has generally been effective and successful. This success is supported by adequate policy communication, sufficient human and financial resources, positive and dedicated attitudes of implementers, and a well-organized bureaucratic structure with systematic Standard Operating Procedures (SOPs). However, there are still challenges related to the clarity and consistency of information dissemination to the public, as well as inter-agency coordination that needs to be strengthened. By improving communication and institutional synergy, the effectiveness of the e-KTP recording policy implementation in Mandonga District can be further optimized. This study also provides recommendations: the Kendari City Government, through the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil), should strengthen coordination and communication among institutions using efficient information technology, ensure consistency of information, conduct regular evaluations of SOPs, and maintain sustainable budget support for equipment maintenance and network improvement. Furthermore, training for officials at the district and sub-district levels should be continuously provided to enhance service quality. In addition, field implementers in Mandonga District are encouraged to improve professionalism, ethics, and work responsibility, strengthen internal coordination, and develop digital service innovations. Recognition and motivation for high-performing officials are also essential to encourage improved public service performance.

Keywords: Implementation, Policy, Electronic Identity Card (e-KTP), Mandonga District, Kendari City

A. Pendahuluan

Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menetapkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia dan mencantulkannya dalam semua dokumen kependudukan. Program E-KTP muncul sebagai respons terhadap sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia, yang memungkinkan individu untuk memiliki lebih dari satu KTP. Situasi ini terjadi karena tidak adanya basis data terpadu yang mengumpulkan informasi penduduk dari seluruh Indonesia”.

Pelaksanaan KTP elektronik (e- KTP) di Indonesia merupakan bagian dari upaya tertib administrasi kependudukan dan penerapan identitas tunggal bagi setiap warga negara. Sebagaimana disebutkan dalam penelitian, perekaman dan penerbitan e-KTP dilakukan untuk mewujudkan satu identitas untuk satu penduduk yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) nasional.

Di Kota Kendari, layanan perekaman dan penerbitan KTP-el telah dijalankan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari (Disdukcapil Kendari) yang memiliki visi terwujudnya data penduduk yang akurat dan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan. Data statistik menunjukkan bahwa di Kecamatan Mandonga, hingga tahun 2023 tercatat jumlah penduduk yang sudah merekam KTP elektronik sebanyak 12.424 laki-laki dan 12.801 perempuan.

Dalam konteks inilah, penelitian yang dilakukan di Kecamatan Mandonga memiliki signifikansi yang penting dalam menganalisis kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk memahami sejauh mana pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan KTP-el, mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan. Sebagai salah satu bentuk pelayanan dasar, penerbitan KTP-el tidak hanya menyangkut aspek administratif, tetapi juga mencerminkan citra dan kinerja pemerintah daerah dalam memberikan layanan kepada warganya.

Penelitian tentang kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Mandonga menyebutkan bahwa walaupun kinerja aparat dalam pelayanan dasar sudah baik dari sisi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggungjawab, masih terdapat perilaku aparatur yang kurang ideal, seperti ketepatan waktu, terdapat kendala seperti data pemohon yang belum ter-update, kurangnya sumber daya manusia, dan jaringan server yang lambat atau bermasalah. Oleh sebab

itu, perbaikan yang tepat pada aspek aparatur, prosedur, sistem, dan transparansi, program ini dapat lebih optimal dalam mewujudkan sasaran administrasi kependudukan yang tertib dan inklusif.

Lebih lanjut, Kecamatan Mandonga dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah ini merupakan pusat aktivitas pemerintahan dan ekonomi di Kota Kendari, sehingga memiliki tingkat permintaan pelayanan administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Mandonga sebagai representasi yang relevan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan KTP-el dapat berjalan efektif di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris bagaimana implementasi kebijakan perekaman E-KTP dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan KTP-el, baik dari sisi kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, maupun kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memiliki nilai strategis dalam mendukung upaya reformasi birokrasi dan penerapan prinsip good governance di tingkat lokal. Melalui analisis mendalam terhadap pelayanan KTP-el di Kecamatan Mandonga, diharapkan dapat ditemukan model pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan, sehingga mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan.

Penelitian diharapkan dapat menjawab permasalahan implementasi perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dalam mendukung pemutakhiran data penduduk di Kecamatan Mandonga Kota Kendari, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP di Kecamatan mandonga Kota Kendari.

B. Metodologi

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Mandongan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu kondisi dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Menurut Sugiyono, (2010), pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam (in-depth), suatu data yang mengandung makna.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yakni pengambilan sampel berdasarkan tujuan, dimana informan yang dipilih dianggap mengetahui informasi terhadap fenomena yang diteliti. Adapun informan yang ditentukan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu: 1) Camat Mandonga; 2) Sekretaris camat; 3) Kepala Seksi/bagian perekaman E-KTP, 4) Perwakilan masyarakat.

Penelitian difokuskan pada implementasi kebijakan perekaman e-KTP dalam mendukung pemutakhiran data kependudukan di Kecamatan Mandonga Kota Kendari Untuk menganalisis penelitian tersebut digunakan teori George Edward III (1980), yaitu menekankan pentingnya empat variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Variabel-variabel tersebut mencakup:

1. Komunikasi,
2. Sumber daya,
3. Disposisi atau sikap pelaksana, dan
4. Struktur birokrasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui; 1) Wawancara mendalam dengan informan guna memperoleh informasi kualitatif 2) Observasi atau pengamatan langsung di lapangan 3) Studi dokumentasi dengan mengumpulkan data dengan membuat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia pada lokasi penelitian dan pada objek penelitian.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Analisis ini pada dasarnya terdiri dari empat komponen, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian Kesimpulan

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-KTP secara umum telah meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, namun masih menghadapi kendala terkait sumber daya manusia, infrastruktur, dan integrasi sistem data antarinstansi. Selain itu, belum banyak penelitian yang berfokus pada pemutakhiran data digital secara berkelanjutan dan aspek keamanan data kependudukan.

Kebaruan (novelty) penelitian yang dilakukan adalah menggunakan teori George Edward III dengan kajian; komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Selain itu mengambil lokasi studi di daerah dengan tingkat kepadatan tinggi untuk melihat tantangan implementasi di wilayah perkotaan, khususnya di Kecamatan Mandonga Kota Kendari.

Untuk lebih jelasnya mengenai perbandingan dengan penelitian terdahulu di sajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang (novelty penelitian)

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Utama	Perbedaan (Novelty) dengan Penelitian Sekarang
1	Rahmawati (2019)	Implementasi Kebijakan Perekaman e-KTP di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari	Menganalisis implementasi kebijakan perekaman e-KTP berdasarkan model Edward III (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi).	Kualitatif deskriptif	Ditemukan bahwa faktor sumber daya dan komunikasi menjadi kendala utama dalam efektivitas pelaksanaan e-KTP.	Penelitian Anda menambahkan analisis dukungan kebijakan terhadap pemutakhiran data kependudukan, bukan hanya implementasi perekaman semata.
2	Yuliana (2020)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik dalam Perekaman KTP Elektronik di Kabupaten Konawe Selatan	Menilai kinerja pelayanan publik berdasarkan aspek kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.	Kuantitatif deskriptif	Pelayanan dinilai cukup baik, tetapi masih kurang dalam kecepatan pelayanan dan ketersediaan sarana prasarana.	Penelitian Anda lebih berfokus pada hubungan antara implementasi kebijakan perekaman dan validitas data kependudukan, bukan semata kualitas pelayanan.
3	La Ode Amir (2021)	Analisis Implementasi Program e-KTP dalam Perspektif Good Governance di Kota Baubau	Meninjau implementasi e-KTP dari aspek akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.	Kualitatif	Ditemukan bahwa partisipasi masyarakat masih rendah karena minimnya sosialisasi dan infrastruktur	Penelitian Anda menambahkan unsur pemutakhiran data kependudukan sebagai output

					teknologi.	kebijakan, bukan hanya menilai prinsip tata kelola pemerintahan.
4	Nurhayati & Sari (2022)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan e-KTP di Kabupaten Kolaka	Mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan e-KTP.	Mixed Methods	Faktor teknis dan sumber daya manusia berpengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi.	Penelitian Anda mengkaji peran kebijakan perekaman e-KTP dalam mendukung validitas dan akurasi data kependudukan di Kecamatan Mandonga, yang belum banyak dikaji sebelumnya.
5	Penelitian ini (2026)	Implementasi Kebijakan Perekaman e-KTP dalam Mendukung Pemutakhiran Data Kependudukan di Kecamatan Mandonga, Kota Kendari	Menganalisis implementasi kebijakan perekaman e-KTP dan kontribusinya terhadap proses pemutakhiran data kependudukan.	Kualitatif deskriptif dengan pendekatan kebijakan publik dan teori implementasi Edward III	Diharapkan mampu menggambarkan sejauh mana implementasi kebijakan perekaman e-KTP mendukung akurasi, validitas, dan pembaruan data kependudukan di tingkat kecamatan.	Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis keterkaitan antara implementasi kebijakan perekaman e-KTP dengan pemutakhiran data kependudukan di level mikro (Kecamatan Mandonga), yang belum banyak diteliti sebelumnya.

Teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George Edward III memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan di berbagai konteks pemerintahan. Edward III berpendapat bahwa efektivitas implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap tercapainya tujuan kebijakan secara optimal.

Dalam konteks implementasi kebijakan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Mandonga, teori Edward III dapat digunakan untuk menganalisis sejauh mana pelaksanaan kebijakan tersebut berjalan secara efektif. Variabel komunikasi, misalnya, berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai prosedur dan tujuan perekaman e-KTP

disampaikan kepada masyarakat dan para pelaksana di tingkat kecamatan. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan, atau bahkan penolakan dari masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Selanjutnya, variabel sumber daya mencakup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, seperti perangkat perekaman, jaringan internet, listrik, serta jumlah dan kompetensi aparatur pelaksana. Di Kecamatan Mandonga, keterbatasan sumber daya sering menjadi kendala utama dalam mempercepat proses perekaman e-KTP, terutama ketika terjadi gangguan teknis atau lonjakan jumlah warga yang ingin melakukan perekaman.

Variabel disposisi atau sikap pelaksana juga berperan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Aparatur yang memiliki komitmen tinggi, tanggung jawab, dan pemahaman yang baik terhadap tujuan program e-KTP akan lebih mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebaliknya, sikap pelaksana yang kurang responsif atau tidak profesional dapat menghambat pelaksanaan kebijakan tersebut. Terakhir, struktur birokrasi turut menentukan kelancaran pelaksanaan kebijakan e-KTP.

Struktur birokrasi yang terlalu hierarkis dan prosedural dapat memperlambat proses koordinasi antara instansi yang terlibat, seperti antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah kecamatan. Oleh karena itu, diperlukan struktur birokrasi yang lebih adaptif, transparan, dan mendukung efisiensi pelayanan publik di tingkat lokal.

2. Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perbedaan informasi yang diterima masyarakat berasal dari belum optimalnya sinkronisasi komunikasi antarlevel birokrasi. Dalam beberapa kasus, masyarakat memperoleh informasi yang berbeda antara pemerintah kelurahan dan kecamatan mengenai dokumen yang harus dipersiapkan. Perbedaan tersebut berpotensi meningkatkan biaya administrasi, memperpanjang waktu pelayanan, dan mengurangi kepastian pelayanan publik. Namun demikian, kondisi tersebut tidak sampai menghambat pelaksanaan kebijakan secara signifikan karena aparatur Kecamatan Mandonga mampu melakukan komunikasi interpersonal secara langsung kepada masyarakat. Petugas secara aktif memberikan penjelasan, memverifikasi kelengkapan dokumen, serta membantu masyarakat menyelesaikan berbagai kendala administrasi sehingga proses pelayanan tetap dapat berlangsung.

Dari sisi implementasi kebijakan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi formal masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam menjamin keseragaman informasi yang diterima oleh seluruh pelaksana maupun masyarakat. Kejelasan dan konsistensi informasi menjadi faktor penting karena kebijakan administrasi kependudukan bersifat dinamis dan sering mengalami perubahan prosedur mengikuti perkembangan sistem nasional administrasi kependudukan. Oleh karena itu, setiap perubahan kebijakan seharusnya disampaikan secara cepat, seragam, dan mudah dipahami agar tidak menimbulkan perbedaan interpretasi di tingkat pelaksana maupun masyarakat.

Jika dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III, temuan ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi belum sepenuhnya optimal. Edward III menegaskan bahwa komunikasi yang efektif ditentukan oleh tiga indikator utama, yaitu transmisi informasi, kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*). Pada penelitian ini, ketiga indikator tersebut telah berjalan cukup baik, tetapi masih ditemukan kelemahan pada aspek transmisi dan konsistensi informasi. Meskipun demikian, kemampuan aparatur Kecamatan Mandonga dalam membangun komunikasi langsung dengan masyarakat menjadi faktor yang mampu meminimalkan dampak negatif dari kelemahan tersebut sehingga implementasi kebijakan tetap berjalan efektif.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi aparatur menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sikap responsif, kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan, serta kesediaan memberikan solusi kepada masyarakat telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, komunikasi dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Mandonga dapat dikategorikan cukup efektif, meskipun masih memerlukan penguatan melalui standarisasi informasi antarinstansi, peningkatan intensitas sosialisasi kepada masyarakat, pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi, serta pembentukan mekanisme komunikasi yang lebih cepat dalam menyampaikan setiap perubahan kebijakan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pada aspek sumber daya, penelitian menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor pendukung utama keberhasilan implementasi kebijakan. Aparatur memiliki

kompetensi, komitmen, dan orientasi pelayanan yang baik. Dukungan anggaran dari pemerintah daerah juga memungkinkan pemeliharaan sarana pelayanan serta peningkatan kapasitas aparatur. Di sisi lain, pembaruan teknologi dan fasilitas perekaman telah meningkatkan kecepatan pelayanan serta mengurangi gangguan teknis.

Aspek disposisi menunjukkan bahwa pelaksana memahami tujuan strategis program e-KTP sebagai bagian dari pembangunan sistem administrasi kependudukan nasional. Tingkat kepuasan pelaksana terhadap kebijakan relatif tinggi karena mereka melihat manfaat nyata bagi masyarakat. Penghargaan nonfinansial berupa apresiasi pimpinan dan kesempatan mengikuti pelatihan turut meningkatkan motivasi kerja.

Pada aspek struktur birokrasi, penerapan SOP berjalan secara konsisten dan menjadi pedoman utama pelayanan. Pembagian tugas yang jelas meningkatkan efisiensi kerja, sedangkan koordinasi antara Kecamatan Mandonga, Disdukcapil Kota Kendari, dan pemerintah kelurahan mendukung penyelesaian kendala teknis maupun administratif secara cepat.

Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek, tetapi merupakan hasil interaksi antarkomponen implementasi. Komunikasi yang efektif memperkuat koordinasi, sumber daya yang memadai mendukung pelaksanaan teknis, disposisi positif meningkatkan kualitas pelayanan, dan struktur birokrasi yang jelas memastikan konsistensi pelaksanaan kebijakan.

Meskipun implementasi telah berjalan efektif, masih diperlukan perbaikan melalui peningkatan kualitas sosialisasi kepada masyarakat, standarisasi informasi antarinstansi, pemanfaatan media digital untuk penyebaran informasi, peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan.

Secara teoretis, temuan penelitian menguatkan teori implementasi kebijakan George Edward III bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi merupakan faktor yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Dalam konteks Kecamatan Mandonga, keempat variabel tersebut telah menunjukkan kondisi yang relatif baik sehingga tujuan kebijakan administrasi kependudukan dapat dicapai secara efektif.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu mempertahankan praktik-praktik yang telah berjalan baik sekaligus memperkuat inovasi pelayanan berbasis digital, memperluas sosialisasi kepada masyarakat, dan meningkatkan koordinasi lintas lembaga agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan semakin optimal.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan perekaman e-KTP di Kecamatan Mandonga dapat dikategorikan efektif. Kendala yang masih muncul bersifat operasional dan dapat diatasi melalui penguatan komunikasi, peningkatan kapasitas aparatur, pemeliharaan teknologi, serta penguatan koordinasi birokrasi sehingga pelayanan publik menjadi semakin responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Mandonga Kota Kendari dengan menggunakan model teori implementasi kebijakan George Edward III (1980), yang menekankan pada empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut telah berjalan dengan cukup efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut;

1. Aspek Komunikasi; Implementasi kebijakan perekaman e-KTP di Kecamatan Mandonga telah dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pengumuman di kantor kelurahan, media sosial, dan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan kendala terkait kejelasan dan konsistensi pesan kebijakan yang menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami secara utuh prosedur, jadwal, dan persyaratan administrasi perekaman e-KTP. Ketidaksamaan informasi antara instansi terkait juga berpotensi menimbulkan kebingungan di masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas komunikasi kebijakan perlu dilakukan melalui penyederhanaan pesan, penguatan koordinasi antarinstansi, serta pemanfaatan media komunikasi yang lebih mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Aspek Sumber Daya; Implementasi kebijakan perekaman e-KTP di Kecamatan Mandonga didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, tanggung jawab, dan dedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Dukungan finansial dari pemerintah daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota

Kendari juga cukup memadai untuk mendukung kelancaran operasional pelayanan dan perawatan perangkat perekaman. Selain itu, dukungan teknologi dan fasilitas yang semakin baik turut berperan besar dalam mempercepat pelayanan serta meningkatkan akurasi data kependudukan.

3. Aspek Disposisi (Sikap Pelaksana); Pelaksana kebijakan menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tujuan program e-KTP sebagai upaya untuk mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan terintegrasi secara nasional. Pelaksana merasa puas dan bangga dapat berperan dalam program ini karena manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat. Bentuk penghargaan non-materiil seperti apresiasi, dukungan moral, serta kesempatan mengikuti pelatihan mampu meningkatkan motivasi dan komitmen pelaksana dalam menjalankan tugas.
4. Aspek Struktur Birokrasi; Struktur birokrasi di Kecamatan Mandonga telah berjalan efektif dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan sistematis. Pembagian tugas antarpegawai telah dilakukan secara proporsional dan sesuai kompetensi, sehingga mencegah terjadinya tumpang tindih pekerjaan serta mempercepat proses pelayanan. Selain itu, koordinasi antarinstansi baik secara vertikal (dengan Disdukcapil Kota Kendari) maupun horizontal (dengan pemerintah kelurahan) berlangsung baik dan berkontribusi pada kelancaran pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Untuk mengoptimalkan implementasi kebijakan perekaman E-KTP di Kecamatan Mandonga, maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait;

Pemerintah Kota Kendari melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) perlu memperkuat sistem komunikasi kebijakan dengan aparaturnya kecamatan dan kelurahan melalui teknologi informasi yang lebih cepat dan efisien; Konsistensi dan keseragaman informasi antarinstansi perlu dilakukan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan seragam; Melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP dan alur pelayanan perekaman e-KTP; Dukungan anggaran yang berkelanjutan perlu diprioritaskan, terutama untuk pemeliharaan perangkat perekaman dan peningkatan jaringan internet; Memperluas program pelatihan teknis dan pelayanan publik bagi aparaturnya di tingkat kecamatan dan kelurahan; Konsistensi dan keseragaman informasi antarinstansi perlu dilakukan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan seragam. Pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP dan alur pelayanan perekaman e-KTP. Dukungan anggaran yang berkelanjutan perlu diprioritaskan, terutama untuk pemeliharaan perangkat perekaman dan peningkatan jaringan internet. Pemerintah Kota Kendari juga disarankan untuk memperluas program pelatihan teknis dan pelayanan publik bagi aparaturnya di tingkat kecamatan dan kelurahan.

2. Aparatur Pelaksana di Kecamatan Mandonga;

Aparatur pelaksana perlu terus meningkatkan profesionalisme, etika pelayanan, dan tanggung jawab kerja dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat; Memperkuat koordinasi internal di tingkat kecamatan dan membangun sistem kerja berbasis kolaborasi. Inovasi pelayanan publik melalui media sosial atau platform digital; Pemberian penghargaan dan motivasi kerja dari pimpinan kepada aparaturnya yang berprestasi.

E. Referensi

- Arma, Hamka & Juharni (2021). Peningkatan Pelayanan KTP-Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai.
- Edward III George. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Febrianto (2014). *Pelayanan e-KTP Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)*.
- Guntur, M, Merdika, Hadi. 2018. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP Pada Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Herawan, Candradewini & Dai (2021). *Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan KTP-el di Kabupaten Bandung*.
- Jahratul Idami. 2019. *Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)) (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Lexi J, Moleong. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Mas Halimah , R.Widya Setiabudi Sumadinata. 2021. Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Jurnal Responsive Vol.4.No.2.
- Matthew B, Miles. A. Michael Huberman, Johny Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis. A. Methode Sourcebook .Third Edition.
- Michael Lipsky (1980). **Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services**. Penerbit: Russell Sage Foundation.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.
- PP 43/2014 Pasal 154 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Subekti & Prasetya (2021). Implementasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan KTP-el di Kabupaten Sukoharjo.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta, Bandung
- Undang –Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Yonanda (2017). Analisis Pelaksanaan Program Gebyar Seventeen dalam Mendukung Reformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pringsewu.
- Zahra Vivi Octavia. 2019. Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Fisip –Unha.