



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN UJUNG BERUNG KOTA BANDUNG

Rahmi Aprilianti Dewi¹⁾, Dr. Edi Iskandar., S.I.P., M.Si²⁾

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received; Juli, 2025

Revised : Juli, 2025

Accepted: Juli, 2025

Available online: Juli, 2025

rahmiaprilianti05@gmail.com,

ediiskandar990@gmsil.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujung Berung, Kota Bandung. Masalah yang diangkat berkaitan dengan belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan, yang ditandai dengan kurangnya pemahaman masyarakat serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana efektivitas implementasi kebijakan tersebut. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam terhadap aparatur kecamatan dan masyarakat, serta dokumentasi dari arsip resmi dan laporan kegiatan. Data dianalisis melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya menggunakan

triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat, sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan masih minim, sementara disposisi pelaksana menunjukkan komitmen yang cukup baik. Struktur birokrasi berjalan sesuai prosedur, namun masih sangat tergantung pada sistem pusat. Kesimpulannya, implementasi kebijakan tergolong cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan signifikan dalam aspek komunikasi, kapasitas SDM, dan integrasi sistem antarinstansi untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, E-KTP, Edward III

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the E-KTP policy in Ujung Berung District, Bandung City. The issues raised are related to the suboptimal population administration services, which are characterized by a lack of public understanding and limited service facilities and infrastructure. The purpose of this study is to identify the extent of the effectiveness of the implementation of the policy. The study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through direct observation, in-depth interviews with sub-district officials and the community, and documentation from official archives and activity reports. Data are analyzed through a process of reduction, presentation, and drawing conclusions, and their validity is tested using triangulation of sources and methods. The results of the study indicate that policy communication has not touched all levels of society, human resources and service infrastructure are still minimal, while the disposition of implementers shows a fairly good commitment. The bureaucratic structure runs according to procedure, but is still very dependent on the central system. In conclusion, the implementation of the policy is quite good, but significant improvements are still needed in aspects of communication, HR capacity, and system integration between agencies to support effective and efficient population administration services.

Keywords: Policy Implementation, E-KTP, Edward III



PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan bagian dari layanan publik yang strategis, karena berkaitan langsung dengan identitas dan hak dasar warga negara. Dalam upaya modernisasi pelayanan, pemerintah Indonesia menerapkan program E-KTP sebagai bentuk identitas tunggal yang bersifat nasional dan berlaku seumur hidup. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kecamatan Ujung Berung sebagai bagian dari wilayah administratif Kota Bandung turut berperan dalam pelaksanaan kebijakan ini. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala seperti sistem jaringan yang tidak stabil, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur layanan.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III yang menekankan pada empat variabel penting: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini menjadi indikator dalam menilai sejauh mana keberhasilan implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Ujung Berung.

Penelitian ini penting karena dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem layanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, serta memberikan masukan kepada pemerintah dalam menyempurnakan pelaksanaan kebijakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Edward III (1980) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dan pelaksana akan meningkatkan efektivitas pelaksanaan. Sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia, keuangan, maupun infrastruktur sangat menentukan hasil implementasi. Disposisi merujuk pada sikap dan komitmen pelaksana, sedangkan struktur birokrasi menyangkut tata kelola dan koordinasi antar unit dalam organisasi.

Pasolong (2012) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu sistem layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar yang ditetapkan. Pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif menjadi indikator dari keberhasilan kebijakan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan aparatur kecamatan dan masyarakat, serta studi dokumentasi dari arsip dan laporan instansi.

Informan terdiri dari internal (pegawai kecamatan) dan eksternal (masyarakat pengguna layanan). Teknik purposive dan snowball sampling digunakan untuk pemilihan informan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji dengan triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujung Berung berdasarkan teori George C. Edward III, yang meliputi empat aspek: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa keempat aspek tersebut belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan perbaikan menyeluruh.

Komunikasi

Komunikasi kebijakan dilakukan melalui sosialisasi langsung, media sosial, dan pemberitahuan fisik di kantor kecamatan. Namun, efektivitas penyampaian informasi masih terbatas. Sebagian masyarakat, khususnya lansia dan warga dengan akses terbatas terhadap teknologi digital, masih belum memahami prosedur pembuatan E-KTP secara menyeluruh. Hal ini menimbulkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses pengurusan.



Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala utama. Jumlah petugas pelayanan yang minim menyebabkan antrean panjang, terutama pada jam sibuk. Selain itu, terjadi gangguan teknis seperti sistem jaringan nasional (server pusat) yang tidak stabil, menyebabkan keterlambatan dalam perekaman dan pencetakan E-KTP. Hal ini berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Disposisi (Sikap Pelaksana)

Sikap aparatur pelaksana terhadap kebijakan cukup positif. Petugas menunjukkan komitmen dan etika kerja yang baik, terlihat dari kesediaan mereka melayani dengan ramah meskipun menghadapi tekanan pekerja-an.

Struktur Birokrasi

Secara struktural, Kecamatan Ujung Berung telah memiliki alur dan prosedur pelayanan E-KTP yang baku. Namun, proses verifikasi dan pencetakan data masih bergantung pada sistem pusat, yang seringkali tidak sinkron atau mengalami gangguan teknis. Ketergantungan ini memperlambat proses pelayanan di tingkat kecamatan. Koordinasi antar instansi juga belum sepenuhnya berjalan efektif, khususnya dalam hal pertukaran data dan integrasi sistem informasi kependudukan.

Analisis Temuan

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa meskipun implementasi kebijakan sudah berjalan, masih ada kesenjangan antara perencanaan dan realisasi di lapangan. Beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan, dan gangguan sistem nasional menjadi akar dari permasalahan pelayanan E-KTP. Dalam konteks teori Edward III, seluruh aspek implementasi tersebut saling memengaruhi dan harus ditangani secara terintegrasi agar efektivitas kebijakan dapat tercapai.

Secara umum, implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujung Berung dapat dikatakan cukup baik, namun belum optimal. Pelayanan berjalan sesuai prosedur, tetapi kualitasnya masih bergantung pada faktor eksternal seperti kinerja sistem pusat. Oleh karena itu, perbaikan pada komunikasi publik, peningkatan kapasitas aparatur, serta pembenahan sistem pelayanan yang terintegrasi menjadi prioritas dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujung Berung telah berjalan cukup baik dengan memperlihatkan adanya komitmen pelaksana dan prosedur birokrasi yang sesuai. Namun, masih terdapat hambatan seperti kurangnya komunikasi yang menyeluruh, terbatasnya sumber daya manusia dan teknologi, serta tingginya ketergantungan pada sistem pusat. Untuk itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, perbaikan komunikasi publik, dan integrasi sistem antarinstansi guna mendorong pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka setia.
- Dwijowijoto, R. N. (2004). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Firdaus, I., Fuad, A., & Riswanda, R. (2019). *Implementasi Kebijakan E-KTP Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang* (Doctoral dissertation). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*
- Mulyadi. (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Nugroho, R. (2009). *Publik Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Pemendagri nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan KTP



- Rosabeth Moss Kanter dalam (Ancok, 2012:34) Psikologi kepemimpinan dan inovasi.
- Sabatier, P. A. (1986). Top-Down and Bottom-Up Approaches to Implementation Research: a Critical Analysis and Suggested Synthesis. *Journal of Public Policy*, 6(1), 21–48. <https://doi.org/10.1017/S0143814X00003846>
- Simon, A. H. (2004). *Administrative Behavior, Perilaku Administrasi : Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syahida. (2014). *Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjungpinang (Study Kasus Di Kelurahan Tanjung Unggat)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Tahir. (2014). *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Kartu Tanda Penduduk
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.
- Usman, N. (2004). *Implementasi dalam birokrasi pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Waldo, D. (1991). *Pengantar Studi Public Administration*. Jakarta: Radar Jaya Offset.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.