

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN DOKUMEN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP) DI KANTOR KECAMATAN SAWAHAN KOTA SURABAYA

Azzahar

ssanaya914@gmail.com

Universitas Hang Tuah Surabaya

ABSTRAK

Abstrak: Administrasi kependudukan ialah proses kegiatan yang dilakukan untuk menata, menertibkan dokumen dan penyediaan informasi kepentingan pembangunan suatu daerah. Kewajiban warga negara dalam hal kepengurusan administrasi negara telah tercantum Pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu wujud pelayanan publik dalam rangka memenuhi kepentingan individu masyarakat terkait penerapan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), sehingga membutuhkan implementasi standar pelayanan publik pada instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan terkait penerapan pelayanan publik pembuatan dokumen kependudukan e-KTP di Wilayah Kecamatan Sawahan Kota Surabaya dengan model teori Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi serta dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari Pegawai Kantor Kecamatan Sawahan dan masyarakat setempat. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik permohonan e-KTP telah berjalan sesuai pedoman pelayanan namun tidak semuanya efektif dan efisien, sesuai dengan variabel model teori Van Meter dan Van Horn.

KataKunci: Administrasi Kependudukan, Implementasi Pelayanan, e-KTP.

PENDAHULUAN

Umumnya pelayanan publik digunakan untuk melaksanakan kegiatan serta memenuhi kebutuhan warga negara untuk merepresentasikan wujud negara (Matei and Camelia 2015). Sebagai wujud pelayanan publik dari pemerintah ialah penyediaan pelayanan pencatatan sipil serta kependudukan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Adanya penegelolaan tertib administrasi kependudukan pada lingkup masyarakat dapat memberikan jaminan perlindungan dokumen kependudukan berupa e-KTP dan menghalangi perbuatan diskriminatif oleh oknum-oknum tertentu. Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional berbunyi “KTP berbasis NIK secara Nasional selanjutnya disebut sebagai KTP elektronik iala KTP dengan spesifikasi sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi seseorang dan diterbitkan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Kependudukan secara nasional menetapkan adanya kepentingan penyelenggaraan KTP berbasis NIK dengan dilengkapi kode kemana akurat. Program e-KTP telah diseleenggarakan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia pada tahun 2011 dengan tahap tahun pertama. Sedangkan tahap tahun kedua dimulai pada 2012.

Mengingat jumlah penduduk terbesar di Indonesia berada pada Pulau Jawa salah satunya terletak di Provinsi Jawa Timur. Di bawah ini merupakan beberapa data penduduk kabupaten/kota Jawa Timur tahun 2022 sebagai berikut :

Grafik 1. 5 Besar Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur Tahun 2022



Sumber : Data diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur 2022

Dari Grafik 1. Diketahui bahwa Provinsi Jawa Timur memiliki kepadatan penduduk. 5 besar penduduk di Jawa Timur yaitu Surabaya sebanyak 2.987.223, Kabupaten Malang sebanyak 2.685.900, Kabupaten Jember sebanyak 2.567.718, Kabupaten Sidoarjo sebanyak 2.103.401, dan Kabupaten Banyuwangi sebanyak 1.731.731. Kota Surabaya menempati penduduk dengan jumlah terbesar ke dua di Provinsi Jawa Timur, sehingga kebutuhan akan adanya e-KTP lebih banyak dibandingkan dengan kota/kabupaten lainnya di Provinsi Jawa Timur. Dimana setiap tahunnya terus menerus mengalami peningkatan penduduk. Jumlah penduduk warga kota Surabaya tahun 2022 terhitung sebanyak 2.987.863. Terhitung penduduk warga Surabaya per bulan Juni tahun 2022. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki peran penting terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan berupa e-KTP di setiap tingkat Kecamatan yang terdiri 31 Kecamatan, seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Penduduk Wajib Rekam e-KTP Kota Surabaya Tahun 2022

No.	Kecamatan	Wajib Rekam	Rekam	Belum Rekam
1.	Tegalsari	75.318	72.456	2.862
2.	Genteng	44.888	43.113	1.775
3.	Bubutan	74.032	71.005	3.027
4.	Simokerto	71.015	66.614	4.401
5.	Pabean Cantian	56.406	53.773	2.633
6.	Semampir	133.664	124.108	9.556
7.	Krembangan	86.196	81.982	4.214
8.	Kenjeran	126.503	120.772	5.731
9.	Bulak	33.596	32.362	1.234
10.	Tambakasari	171.557	164.974	6.583
11.	Gubeng	104.270	100.788	3.482
12.	Rungkut	89.204	86.546	2.658
13.	Tenggiling Mejoyo	44.330	42.914	1.416
14.	Gunung Anyar	44.816	43.388	1.428
15.	Sukolilo	84.563	81.678	2.885
16.	Mulyorejo	66.389	63.901	2.488
17.	Sawahan	152.748	146.701	6.047
18.	Wonokromo	121.072	115.282	5.790
19.	Karangpilang	56.577	54.785	1.792
20.	Dukuh Pakis	45.425	43.765	1.660
21.	Wiyung	55.788	54.167	1.621
22.	Wonocolo	59.987	57.902	2.085
23.	Gayungan	33.103	31.982	1.121
24.	Jambangan	39.492	38.101	1.391
25.	Tandes	68.521	65.997	2.524
26.	Sukomanunggal	78.628	75.738	2.890
27.	Asemrowo	34.149	32.168	1.981
28.	Benowo	50.705	49.391	1.314
29.	Pakal	43.701	42.578	1.123
30.	Lakarsantri	45.845	44.506	1.339
31.	Sambikeren	49.295	47.739	1.556

Sumber : Data Diolah Dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara dalam rangka memenuhi kebutuhan publik dengan terselenggaranya implementasi kebijakan pelayanan publik yang dikelola pemerintah terkait dengan aspek kehidupan masyarakat secara umum. Didalam penduduk selalu dinamis karena dalam kehidupannya akan mengalami berbagai kejadian seperti kelahiran, kematian, pindah, pernikahan, ataupun sakit. Kelengkapan data kependudukan ialah salah satu sangat dibutuhkan dalam hal perencanaan pembangunan mulai dari daerah hingga secara nasional. Perkembangan jumlah maupun komposisi penduduk memiliki dampak luas di berbagai bidang seperti pangan, kesehatan, pendidikan, keamanan dan sebagainya. Jumlah, komposisi, serta dinamika penduduk saat ini dan proyeksi pada masa datang sangat dibutuhkan oleh para perumus kebijakan, pengambil keputusan, ataupun perencana.

Terutama ketika mengintegrasikan aspek kependudukan dalam lingkup pembangunan segala bidang. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai upaya perwujudan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai bentuk terciptanya masyarakat sadar akan pentingnya administrasi penduduk serta kewajibannya berperan maupun dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemerintahan data statistik kependudukan, statistik peristiwa kependudukan, adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan agar meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi (terciptanya pelayanan prima diseluruh public service). Maka diperlukan upaya peningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik.

Amanat Undang-Undang No 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan. Tujuan administrasi kependudukan digunakan agar menyediakan data serta informasi kependudukan secara nasional tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, ataupun mudah diakses. Sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan. Pada umumnya, perwujudan tertib atau sadar administrasi kependudukan secara nasional, terpadu, serta menyediakan data penduduk menjadi rujukan dasar sektor terkait penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan. Dalam hal ini pemerintah mengambil peran aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain penduduk atau masyarakat yang aktif agar mengurus dokumen kependudukan.

Masyarakat yang menginginkan informasi dan komplek terhadap pelayanan adminduk dapat dilayani serta terselesaikan dengan baik melalui pelayanan pengaduan masyarakat. Sehingga diperlukan pelatihan dan pembinaan secara kontinyu terhadap petugas pengelola pengaduan masyarakat. Agar pelayanan yang membahagiakan masyarakat dapat diwujudkan. Dinas Dukcapil maupun petugas sebaiknya menyiapkan kebutuhan di pelayanan pengaduan sebaik-baiknya untuk menjawab dengan cepat permasalahan yang disampaikan masyarakat, seperti: peralatan, data-data pendukung, SOP di Dinas maupun regulasi yang terkait.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) pendekatan kualitatif merupakan kegiatan membangun masalah secara asosiatif. Lokasi penelitian ini ialah tempat atau wilayah yang digunakan untuk memperoleh data-data akurat. Penetapan lokasi merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif oleh peneliti, yang bertujuan untuk menetapkan objek serta mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian. Pemilihan jenis penelitian ini, peneliti bertujuan memahami implementasi terhadap standar

penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya dalam konteks implementasi standar penerapan permohonan dokumen kependudukan menuju zona masyarakat tertib administrasi kependudukan. "Sumber data merupakan penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui darimana subjek data itu didapat (Arikunto 2013)". Dalam penelitian ini terdapat dua sumber yang terdiri dari sumber data primer dari hasil wawancara kepada para informan (Pegawai Pelayanan Adminduk Kantor Kecamatan Sawahan, Pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya, dan masyarakat. Sedangkan sumber data sekunder berasal dari catatan, skripsi, jurnal, dokumen, Permen PAN RB, Peraturan Perundang-undangan dan website terkait pelayanan e-KTP. Metode pengumpulan data kualitatif dilakukan peneliti dengan observasi seperti mengamati kondisi lapangan terkait pemberian layanan publik e-KTP, melakukan pelayanan langsung pada permohonan e-KTP di Kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya, wawancara dengan para masyarakat (narasumber), dan dokumentasi terkait layanan publik e-KTP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Implementasi kebijakan tidak terpisah dengan formulasinya, melainkan keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada tatanan kebijakan itu sendiri. Penelitian yang berlokasi di Kantor Kecamatan Sawahan sendiri implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan telah diimplementasikan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat wilayah Sawahan terkait dengan dokumen dukcapil (kependudukan dan pencatatan sipil) yaitu mengeluarkan kebijakan penyederhanaan pelayanan dalam bentuk SOP yang selama ini menjadikan acuan didalam melakukan pelayanan dibuat sederhana dan mudah dimengerti masyarakat.

No.	Jenis Pelayanan dan Persyaratan
1.	Permohonan Perekaman e-KTP Baru : - Dokumen Kartu Keluarga (KK)
2.	Permohonan Cetak Ulang e-KTP Rusak : - Dokumen Kartu Keluarga (KK) - Fisik KTP - Identitas Kependudukan Digital (IKD)
3.	Permohonan Cetak Ulang e-KTP Hilang : - Dokumen Kartu Keluarga (KK) - Fisik KTP - Surat Kehilangan Dari Kepolisian - Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Dari tabel 2. diatas menerangkan bahwa penerapan layanan publik terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan permohonan e-KTP dapat dilakukan secara daring maupun luring dengan membawa uraian persyaratan sesuai kebutuhan jenis pelayanan. Permohonan e-KTP secara online dapat dilakukan secara mandiri melalui pengajuan akun KNG mandiri ke dispendukcapil. Masyarakat dapat melengkapi data persyaratan pendukung lampiran dokumen kependudukan sesuai yang akan diajukan, melalui upload dokumen persyaratan secara online melalui akun KNG masing-masing. Sedangkan permohonan e-KTP secara luring masyarakat dapat datang langsung kecamatan kecamatan sawahan dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai peraturan kelengkapan persyaratan pembuatan e-KTP telah diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya, kemudian diimplementasikan melalui berbagai kantor kelurahan dan khususnya kantor kecamatan sawahan. Mengingat wilayah kecamatan sawahan termasuk Penduduk dengan jumlah terpadat nomor 2 di surabaya. Oleh karena itu banyak masyarakat yang mengajukan permohonan berbagai jenis e-KTP secara luring di kantor kecamatan. Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn, model ini menggambarkan bahwa

implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Berikut indikator dan penjelasannya yaitu :

1. Tujuan Pelaksanaan e-KTP di Kantor Kecamatan Sawahan

Pelaksanaan implementasi kebijakan memiliki tujuan positif dalam mencapai suatu keberhasilan kebijakan, keberhasilan kebijakan yang dibuat dapat dicapai secara maksimal apabila kebijakan tersebut mempunyai tujuan jelas dan dianggap sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti mencari tujuan yang hendak dicapai oleh Kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya dalam pelaksanaan permohonan e-KTP. Mengacu pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Kependudukan, Kantor Kecamatan Sawahan memiliki tanggungjawab dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan. Hal ini menjadi tujuan Kantor Kecamatan Sawahan dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan mengenai permohonan e-KTP. Hal ini telah disampaikan oleh kasi pemerintahan kantor kecamatan sawahan sebagai berikut :

“Kantor Kecamatan Sawahan Surabaya itu mengemban tugas sesuai dengan Undang-Undang mengenai tertib administrasi kependudukan serta Perwali Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Jadi jelas tujuannya mbak untuk melaksanakan setiap jenis pelayanan e-KTP, wilayah disini termasuk penduduk terpadat jadi setiap harinya ada saja warga yang mengajukan permohonan e-KTP”.

Penjelasan yang disampaikan kepada peneliti ialah tujuan dari Kantor Kecamatan Sawahan kota Surabaya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dari sanalah khususnya peran pegawai pelayanan adminduk sangat dibutuhkan untuk membantu para masyarakat terkait pengurusan e-KTP agar dapat mempercepat masyarakat untuk tertib dokumen kependudukan serta mengatasi seluruh permasalahan terkait administrasi kependudukan. Selain itu, penjelasan tersebut terlihat tujuan jelas dan tegas dari Kantor Kecamatan Sawahan dalam hal melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan mengenai tertib administrasi kependudukan kepada masyarakat khususnya warga kecamatan sawahan, karena masih banyak ditemukan warga yang menyepelkan dokumen kependudukan dan berakibat pada permasalahan maupun kesalahan pada dokumen kependudukannya. Kantor kecamatan memiliki tujuan menjadikan tata kelola pelayanan dan data administrasi kependudukan menjadi pelayanan administrasi berbasis Teknologi Informasi sesuai dengan SOP dari Dispendukcapil Surabaya. Hal ini perlu dukungan sikap masyarakat yang kooperatif dalam setiap proses pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya sebagai upaya mencapai tujuan implementasi kebijakan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.

2. Sumber Daya

Sumber daya manusia sangat menentukan kualitas dalam tercapainya tujuan implementasi kebijakan. Penerapan implementasi kebijakan diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya, sehingga dapat menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien. Dengan adanya sumber daya yang berkompeten pada kantor kecamatan sawahan diharapkan dapat melaksanakan implementasi kebijakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang tata cara pelaksanaan permohonan e-KTP Kantor Kecamatan Sawahan kota Surabaya sebagai instansi pemeritahan yang bergerak dibidang pelayanan administrasi kependudukan memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di wilayahnya. Selain itu sumber daya

manusia terdapat sumber daya finansial atau sumber dana merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung sebuah implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan e-KTP agar dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian sumber daya finansial diharapkan dapat menjadi stimulus dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Perencanaan sumber dana harus dilakukan dengan matang agar sebuah implementasi tidak terhambat karena faktor kurangnya dana pendukung. Sumber dana terkait infrastruktur maupun sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan e-KTP di kantor kecamatan sawahan telah dikelola serta tersedia dengan baik, meskipun terdapat beberapa sarana yang perlu diganti seperti kursi untuk pemohon yang telah rusak dan belum tersedianya AC sebagai pendingin ruangan. Hal ini bertujuan untuk mendukung jalannya pelayanan administrasi kependudukan secara prima.

3. Komunikasi Organisasi Pelaksana

Pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan efektif serta efisien apabila ukuran dan tujuan dari implementasi kebijakan yang diterapkan sudah dipahami oleh individu ataupun kelompok yang bertanggung jawab mengenai pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek ukuran dasar, tujuan kebijakan, konsistensi, dan ketepatan komunikasi antar para pelaksana implementasi kebijakan sangat diperlukan demi terlaksananya tujuan yang telah dikomunikasikan. Hal itu dikarenakan komunikasi antar individu organisasi dan komunikasi antar organisasi yang sedang bekerjasama melaksanakan suatu kebijakan merupakan satu indikator atas berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan. Jika terjadi suatu kesalahpahaman antar individu pegawai pelayanan kependudukan maupun antar pegawai sub bagian lainnya yang sedang melaksanakan suatu implementasi kebijakan, maka akan mengganggu jalannya suatu implementasi kebijakan. Ketepatan komunikasi di lingkup kantor kecamatan sawahan di bidang layanan administrasi kependudukan sangat penting dibangun karena dalam hal melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan e-KTP dibantu serta saling berkaitan satu sama lain. Seperti jika terdapat kesalahan data pada e-KTP petugas pelayanan administrasi kependudukan kantor kecamatan akan memberikan informasi kepada pihak Dispendukcapil untuk merubah kemudian fisik e-KTP akan didistribusikan ke kantor kelurahan. Komunikasi kepada pegawai kecamatan dan pihak kelurahan serta pihak Dispendukcapil harus dibangun dengan baik. Komunikasi tersebut meliputi apa saja tujuan dari pelaksanaan e-KTP atau bagaimana cara mengatasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang kebanyakan terjadi trouble ketika proses aktivasi. Koordinasi mengenai wewenang serta tanggung jawab pegawai di lingkungan Dispendukcapil, Kantor Kecamatan Sawahan maupun di lingkungan kerja Kantor Kelurahan yang terbagi dalam batas wilayah Sawahan Pemerintah Kota Surabaya.

4. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana kebijakan khususnya di bidang administrasi kependudukan di kota Surabaya, Kantor Kecamatan Sawahan kota Surabaya mempunyai struktur organisasi yang jelas dengan susunan hierarkis serta pendelegasian wewenang dan tugas yang jelas. Hal ini disusun agar fokus pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat berjalan baik dan tidak terpecah belah sesuai dengan tupoksinya.

5. Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik

Dalam pandangan Van Meter dan Van Horn terdapat indikator yang harus dilakukan ketika akan melaksanakan implementasi kebijakan pada bidang Sosial, Ekonomi dan Politik. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang dinilai tidak mendukung akan didapatkan menjadi penghambat dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Sebagai upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus memperhatikan bagaimana kondisi lingkungan sekitar pelaksana implementasi kebijakan. Dengan adanya dukungan dari

kondisi sosial, ekonomi, serta politik pada wilayah kerja Kantor Kecamatan Sawahan kota Surabaya, diharapkan mampu mendukung untuk mencapai tujuan dari implementasi kebijakakan yang sedang berjalan.

1. Kondisi Sosial

Kondisi Sosial yang dimaksud ialah sangat menentukan bagaimana sebuah kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik. Dalam penelitian mengenai implementasi pelayanan kependudukan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sawahan ini peneliti melihat antusiasme yang tinggi dari masyarakat setempat. Disisi lain adanya percepatan aktivasi IKD yang dilaksanakan di kantor kecamatan memperoleh antusiasme dari masyarakat sawahan. Pemohon A selaku masyarakat yang mengurus aktivasi IKD mengatakan :

" Saya mau ngurus KTP digital mba ini mumpung barengan sama temen- temen "

Dari penjelasan yang dituturkan pemohon tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa beberapa masyarakat mendukung implementasi kebijakan pelayanan sangat terlihat dalam hal percepatan aktivasi IKD. Terdapat beberapa kondisi masyarakat yang tidak memungkinkan untuk melakukan percepatan seperti masyarakat dengan usia lanjut. Meskipun mobilitas penduduk kota Surabaya bisa dibilang tinggi, namun hal ini tidak menghalangi warga sawahan untuk menjalani proses pembuatan e-KTP yang diiringi dengan percepatan aktivasi IKD. Kondisi ini dibuktikan dengan adanya waktu yang disempatkan warga dan kemauan warga mencari informasi penting terkait mengurus khususnya IKD. Kondisi sosial semacam ini yang peneliti rasa sangat membantu pemerintah dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dimana peran aktif masyarakat dibutuhkan dalam membantu pemerintah mencapai tujuan dari suatu implementasi kebijakan. Ketika implementasi kebijakan pelayanan ini berjalan tanpa adanya dukungan dari lingkungan sosial yaitu masyarakat setempat, maka implementasi tersebut tidak akan berjalan dengan efektif maupun efisien serta akan menimbulkan beberapa kendala yang berkepanjangan.

2. Kondisi Ekonomi

Pada indikator pendukung terlaksananya implementasi kebijakan, selain kondisi sosial terdapat kondisi atau lingkungan ekonomi yang sangat berpengaruh dalam melaksanakan implementasi kebijakan. Dimana suatu kebijakan dapat mempengaruhi tingkat ekonomi yang ada di suatu daerah dalam melaksanakan kebijakan. Penelitian ini peneliti melakukan observasi melainkan terjun langsung untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan kantor kecamatan yang notabene merupakan wilayah dengan mobilitas penduduk yang tinggi serta kondisi ekonomi yang berbeda-beda disetiap tingkat kelurahan kecamatan sawahan. Dengan tingkat kondisi ekonomi yang berbeda-beda pada dilingkup masyarakat tidak menghambat proses implementasi pada kepemilikan IKD. Meskipun beberapa masyarakat tidak bisa mengakses IKD karena sesuatu hal seperti tidak memiliki hp ataupun kondisi hp yang tidak support dapat diatasi dengan cara seperti memberikan sosialisasi terkait kegunaan, manfaat, serta fungsi IKD. Sehingga dapat memberikan wawasan tentang inovasi kependudukan. Selain itu dengan implementasi kebijakan pelayanan e-KTP agar masyarakat wilayah Sawahan sadar akan pentingnya dokumen kependudukan harus terus diupayakan oleh kantor kecamatan sawahan dengan beberapa cara seperti sosialisasi terkait pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Karena peneliti menemukan beberapa masyarakat yang mengurus e-KTP ketika fisik e-KTP sudah hampir tidak bisa terlihat atau terbentuk wujud fisik e-KTP. Dengan Implementasi pelayanan e-KTP dan aktivasi IKD masyarakat dapat mempergunakan dokumen kependudukan tersebut untuk meningkatkan pertumbuhan

perekonomian masyarakat setempat.

3. Kondisi Politik

Dalam indikator ini kondisi politik sangat menunjang terlaksananya implementasi kebijakan, pada poin ini peneliti melihat bagaimana peran walikota Surabaya dalam implementasi kebijakan mengenai e-KTP serta dokumen kependudukan lainnya di Kota Surabaya. Surabaya dipimpin oleh seorang Walikota bernama Eri Cahyadi yang memberikan inovasi pelayanan lebih dekat dengan warga. Hal itu nampak ketika pak Eri meluncur program RT Kalimasada pada tahun 2021 di setiap RW. Program bertujuan agar masyarakat dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan di balai RW setempat. Selain itu pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan ketika malam hari atau biasa disebut dengan pelayanan malam. Hal ini bertujuan agar mempermudah para masyarakat yang bekerja atau memiliki urusan tertentu dapat melakukan pengajuan melalui pelayanan malam tanpa harus menunggu esok hari. Dari keterangan tersebut dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa Walikota Surabaya berperan penting dalam implementasi kebijakan e-KTP, aktivasi IKD, dan dokumen kependudukan lainnya yang ada di kota Surabaya khususnya wilayah kecamatan sawahan. Sebagai Walikota Eri Cahyadi turut mendukung serta mengawasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan penerbitan dokumen kependudukan. Dengan demikian akan menjadi faktor pendukung kesuksesan dari implementasi kebijakan yang dilakukan di kota Surabaya.

6. Sikap Pelaksana

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn dipengaruhi oleh sikap pelaksana terhadap penerimaan kebijakan publik yang ada. Dalam penelitian ini, agen pelaksanaan kebijakan publik ialah para Aparatur Sipil Negara bersama staff yang bertugas mensukseskan implementasi pelayanan e-KTP di kantor kecamatan sawahan. Apabila terjadi penolakan yang dilakukan terhadap kebijakan yang ada, maka implementasi ini tidak akan berjalan dengan lancar, sehingga tujuan implementasi kebijakan tidak akan tercapai dengan maksimal. Penelitian ini, mengamati keadaan sikap pelaksana di kantor kecamatan sawahan sebagai agen pelaksana kebijakan publik yang mendapat mandat dari Kementerian Dalam Negeri dalam mengimplementasikan kebijakan e-KTP dan percepatan aktivasi IKD warga wilayah setempat. Dapat disimpulkan pihak Kantor Kecamatan Sawahan mengemban peran penting memenuhi hak warga dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai implementor kebijakan pelaksanaan tertib administrasi kependudukan berupa e-KTP. Dengan pemahaman yang sudah dianggap sejalan dengan kebijakan yang akan diimplementasikan, diharapkan tujuan dari implementasi tersebut pemenuhan hak administrasi masyarakat sawahan khususnya di bidang perekaman, permohonan cetak ulang e-KTP, serta aktivitas IKD dapat berjalan dengan maksimal. Meskipun terkadang terdapat beberapa pemohon memiliki karakter maupun sikap bermacam-macam saat melakukan permohonan e-KTP di kantor kecamatan sawahan. Untuk itu para petugas pelayanan adminduk harus memberikan pelayanan terbaik meskipun para pemohon bersikap tidak sopan. Sehingga akan menciptakan pelayanan publik yang prima

KESIMPULAN

Pada penelitian ini, berdasarkan informasi dan data yang telah didapat selama melakukan wawancara, observasi dan didukung dokumen-dokumen perihal implementasi kebijakan pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. Implementasi implementasi kebijakan pelayanan pembuatan e-KTP di kantor kecamatan sawahan telah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal sesuai 6 variabel model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Pertama jika ditelaah dari tujuan khususnya peran pegawai pelayanan administrasi sangat dibutuhkan untuk membantu para masyarakat terkait pengurusan e-KTP agar dapat mempercepat masyarakat untuk tertib dokumen kependudukan serta mengatasi seluruh permasalahan terkait administrasi kependudukan. Kedua terkait sumber daya yang berkompeten pada kantor kecamatan sawahan diharapkan dapat melaksanakan implementasi kebijakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang tata cara pelaksanaan permohonan e-KTP Kantor Kecamatan Sawahan kota Surabaya sebagai instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan administrasi kependudukan memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di wilayahnya.

Ketiga terkait Komunikasi antar struktur organisasi di kecamatan sawahan dapat berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari komunikasi dan koordinasi yang baik dari pihak internal kantor kecamatan sawahan itu sendiri, dengan pihak kedua yaitu kelurahan setempat, maupun pihak ketiga yaitu pihak Disdukcapil kota Surabaya yang saling memberikan informasi mengenai pelaksanaan e-KTP dan IKD serta saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan khususnya tertib administrasi kependudukan dilingkungan masyarakat. Keempat terkait karakteristik yang ada di kantor kecamatan sawahan telah melaksanakan implementasi kebijakan terlihat pada cara kerja setiap struktur organisasi dan pembagian tupoksinya dengan jelas. Kelima, Kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang ada di sekitar kantor kecamatan sawahan menjadi faktor pendukung berhasilnya pelaksanaan implementasi kebijakan. Hal itu sudah terlihat dari masyarakat yang antusias dalam melaksanakan implementasi kebijakan, serta adanya perhatian dari pihak pemerintahan kota Surabaya yang membantu proses implementasi dapat berjalan dengan baik. Keenam terkait sikap pelaksana, implementasi kebijakan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, hal itu nampak dari pemahaman dan penerimaan mengenai tujuan dari dilaksanakannya e-KTP percepatan aktivasi IKD.

DAFTAR PUSTAKA

- Ulum, Mochamad Chazienul dan Tiara Diva Raviona. 2023. Menuju Birokrasi Berintegritas: Evaluasi Whistleblowing System (Studi pada Inspektorat Kota Malang). Malang. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). Vol 9, No 3, pp 237-244.
- Rohman, Didik Fatkhur, dkk. 2021. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERPADU (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). Malang. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971 .
- Ismail, Mgs. 2022. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Sumedang. Jurnal Registratie. P-ISSN: 2715-5218.
- Gischa, Serafica. 2022. Pengertian Prosedur Menurut Ahli. <https://www.kompas.com/skola/read/2023/08/02/140000769/pengertian-prosedur-menurut-ahli>. Diakses pada 11 Januari 2023 pukul 09:20 WIB.

- Kurniawan, Wahyu dan Karjuni Dt. Maani. 2019. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DI KECAMATAN TABIR SELATAN KABUPATEN MERANGIN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DONALD VAN METTER DAN CARL VAN HORN. Padang. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP). ISSN : 2684-818X (Online).
- DISADMINDUKCAPIL. 2019. Penjelasan atas undang-undang nomer 24 tahun 2013. Surakarta. <https://dispendukcapil.surakarta.go.id/penjelasan-atas-undang-undang-nomer-24-tahun-2013/>. Diakses pada 11 Januari 2023 pukul 18:35 WIB.
- Witaradya, Kertya. 2010. Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy Implemtation Process. <https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>. Diakses pada tanggal 11 Januari 2023 pukul 18:45 WIB.
- Dewi, Puji Ratna. 2016. IMPLEMENTASI E-LAMPID DI KANTOR KELURAHAN KEBONSARI KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA. Surabaya. Jurnal Online. Diakses pada 11 Januari 2023 pukul 13:00 WIB.
- JDIH. 2022. Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/4117>. Diakses pada 12 Januari 2023. Pukul 10:00 WIB.