

**IMPEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP BERBASIS DIGITAL MELALUI  
LAWET KEBUMEN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2022-2023**

**Syifa Anaqah Prameisti** (email: [syifaanafah@gmail.com](mailto:syifaanafah@gmail.com))

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

**ABSTRAK**

Pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik. Perkembangan teknologi membuat terciptanya sebuah inovasi yang berbentuk aplikasi untuk melayani pelayanan administrasi dan pencatatan sipil di Kabupaten Kebumen. Kabupaten Kebumen menjadi salah satu kabupaten yang ada di Indonesia yang mendapatkan penghargaan sebagai pelayanan publik terbaik nasional. Terciptanya aplikasi Lawet Kebumen salah satunya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan berbasis digital seperti E-KTP melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kebumen. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu pelayanan yang sudah diterapkan di beberapa instansi salah satunya adalah Disdukcapil Kebumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kebumen tahun 2022-2023. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan milik Charles O. Jones (1996) yang terbagi menjadi tiga tahapan yaitu pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memperdalam proses implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen tahun 2022-2023 dengan menggunakan teori yang relevan. Subjek penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi Lawet Kebumen dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang didapatkan langsung di lapangan pada saat wawancara dan sumber data sekunder seperti buku, artikel, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian kemudian diolah dan dinarasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen tahun 2022-2023 sudah berjalan dengan baik melalui proses implementasi dengan tiga tahap yang penting. Tahap yang pertama adalah pengorganisasian yang terdiri dari tiga aspek seperti sumber daya, struktur organisasi, dan metode. Pada tahap ini sudah dapat dikatakan baik karena Disdukcapil memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sumber daya sarana dan prasarana sudah memadai. Tahap yang kedua adalah interpretasi, tahap ini Disdukcapil Kebumen memperkenalkan aplikasi Lawet Kebumen untuk melayani E-KTP berbasis digital melalui sosialisasi media sosial dan gambar. Tahap yang ketiga adalah tahap aplikasi, pada tahap ini pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari respon masyarakat yang baik. Namun ada kendala seperti

masih ada beberapa masyarakat yang datang ke dinas untuk mendapatkan pelayanan E-KTP karena masih kurangnya konsistensi dari dinas dalam sosialisasi terkait pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Saran untuk Disdukcapil Kebumen seharusnya melakukan sosialisasi secara konsisten terkait aplikasi Lawet Kebumen dan seharusnya lebih meningkatkan kemampuan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan E-KTP berbasis digital. Untuk masyarakat diharapkan mampu mengikuti perkembangan teknologi agar membantu pemerintah dalam menjalankan kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen.

Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan Publik; E-KTP

### **ABSTRACT**

The government is obliged to provide good public services to the community. Technological developments have led to the creation of an innovation in the form of an application to serve administrative and civil registration services in Kebumen Regency. Kebumen Regency is one of the districts in Indonesia that received an award as the best national public service. The creation of the Lawet Kebumen application is to facilitate the community in obtaining digital-based services such as E-KTP through the application without having to come directly to the Kebumen Disdukcapil office. Digitalization of public services is one of the services that has been implemented in several agencies, one of which is Disdukcapil Kebumen. The purpose of this study is to analyze the implementation of the digital-based E-KTP service policy through the Lawet Kebumen application at Disdukcapil Kebumen in 2022-2023. The theory used in this research is Charles O. Jones' (1996) policy implementation theory which is divided into three stages, namely organization, interpretation, and application.

The method used in this research is a descriptive qualitative approach by deepening the process of implementing digital-based E-KTP services through the Lawet Kebumen application in 2022-2023 using relevant theories. The subjects of this research are the users of the Lawet Kebumen application and employees of the Population and Civil Registration Office of Kebumen Regency. The research location was at the Population and Civil Registration Office of Kebumen Regency. The types and sources of data used are primary data sources obtained directly in the field during interviews and secondary data sources such as books, articles, and scientific journals related to the research then processed and narrated according to research needs. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results showed that the implementation of the digital-based E-KTP service policy through the Lawet Kebumen application in 2022-2023 has gone well through an implementation process with three important stages. The first stage is organizing which consists of three aspects such as resources, organizational structure, and methods. At this stage, it can be said to be good because Disdukcapil has qualified human resources and adequate facilities and infrastructure resources. The second stage is interpretation, at this stage Disdukcapil Kebumen introduces the Lawet Kebumen application to serve digital-based E-KTP through socialization of social media and images. The third stage is the application stage, at this stage the digital-based E-KTP service through the Lawet Kebumen application has been running well, it can be seen from the good community response. However, there are obstacles such as there are still some people who come to the office to get E-KTP services because there is still a lack of consistency from the office in socializing digital-based E-KTP services through the Lawet Kebumen application. Suggestions for Disdukcapil Kebumen should consistently socialize the Lawet Kebumen application and should

further improve the quality of human resources in digital-based E-KTP services. The community is expected to be able to keep up with technological developments in order to assist the government in implementing digital-based E-KTP service policies through the Lawet Kebumen application.

Keywords: Implementation; Public Service; E-KTP

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan sebagian besar oleh pemerintah dengan baik untuk semua warga negaranya. Aparatur pemerintah bertugas menjadi abdi masyarakat dalam hal pelayanan publik. Pemerintah sebagai pelayanan untuk masyarakat memiliki suatu tanggung jawab serta kewajiban dengan tujuan agar memberikan pelayanan yang profesional dan baik. Diterbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan dalam kebutuhan pelayanan untuk warga negara dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah diselenggarakan. Muncul adanya tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah mengenai penyelenggaraan dan pendidikan masyarakat seiring dengan munculnya pengaruh dari globalisasi. Adapun prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik adalah akuntabilitas, keterbukaan yang muncul atas bebasnya arus informasi, keterbukaan, dan kerangka hukum. Pada masa revolusi industri 4.0 kebutuhan

masyarakat cenderung memiliki keinginan untuk memperoleh pelayanan yang tepat serta cepat. Hak warga negara dengan mendapatkan pelayanan yang memiliki kualitas terbaik dari negara.

Pelayanan pembuatan E-KTP adalah jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Pelayanan dasar yang sudah menjadi hak setiap warga negara adalah dengan memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Karena E-KTP ialah unsur yang penting dalam administrasi kependudukan. E-KTP penting untuk diteliti karena merupakan *Single Identity Number* (SIN). Dikatakan *Single Identity Number* (SIN) karena menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa Nomor Induk Kependudukan (NIK) yaitu nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Maka dengan demikian, *Single Identity Number* (SIN) bukan sekedar wacana namun sejak 2006 sudah diamanatkan UU. Dalam

mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, maka aparatur memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja menjadi lebih baik. Pemerintah yang baik dengan menekankan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan efektivitas serta efisien. Pemerintah menerapkan adanya *e-government* dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang adil, akuntabel, bersih, efektif, efisien, demokratis, bertanggung jawab, dan transparan.

Kabupaten Kebumen adalah salah satu kabupaten yang ada di Indonesia yang mendapatkan penghargaan pelayanan terbaik nasional. Penelitian ini mengambil fokus di Kabupaten Kebumen. Karena Kabupaten Kebumen menjadi salah satu kabupaten yang memiliki inovasi pelayanan yang bagus dan baik salah satunya adalah inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Kebumen meraih penghargaan sebagai kabupaten/kota terbaik dalam penilaian dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP). Pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan di Kabupaten Kebumen sudah semakin baik dan modern. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menjadi salah satu instansi pelayanan pemerintah di Kabupaten

Kebumen yang dapat dikategorikan menjadi instansi yang baik kepada masyarakat di Kabupaten Kebumen. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen ialah instansi yang melayani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Kebumen berdasarkan dengan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 81 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan Disdukcapil Kebumen diantaranya adalah pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah, pembuatan akta kematian, pembuatan e-KTP, pengesahan anak, membuat akta kelahiran, membuat akta perceraian, dan membuat akta perkawinan.

Pelayanan elektronik atau e-service merupakan pelayanan yang menggunakan aplikasi. Inovasi dengan pemanfaatan teknologi berbasis internet. Inovasi dalam pemerintah sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik. Terutama pada pelayanan E-KTP berbasis digital. Digitalisasi sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena tuntutan dari masyarakat yang menginginkan agar mendapatkan pelayanan E-KTP secara cepat dan akurat dengan salah satunya melalui digitalisasi. Digitalisasi

pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan salah satunya E-KTP yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan adanya teknologi digital. Pada website resmi Disdukcapil Kabupaten Kebumen terdapat beberapa informasi terkait lokasi kantor, berita Disdukcapil Kabupaten Kebumen, survei kepuasan masyarakat, dan ada beberapa informasi tentang inovasi yang ada untuk masyarakat Kebumen. Salah satunya yaitu inovasi Lawet Kebumen. Aplikasi Lawet Kebumen merupakan aplikasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kebumen bertujuan agar lebih mudah dalam membuat permohonan administrasi kependudukan. Aplikasi Lawet Kebumen menyediakan berbagai pelayanan seperti adanya E-KTP, KK, KIA, pindah/datang antar kabupaten kota, dan pelayanan lainnya.

Aplikasi Lawet Kebumen sudah bisa di unduh pada *smartphone* melalui *playstore*. Pelayanan online juga bisa diakses melalui website resmi yang sudah disediakan oleh disdukcapil Kabupaten Kebumen (<https://lawet.kebumenkab.go.id/>). Ada beberapa kendala yang ada dalam pelayanan berbasis digital ini karena masih kurangnya konsisten dalam sosialisasi terkait aplikasi Lawet Kebumen serta adanya beberapa masyarakat yang memilih datang langsung

untuk mengurus pelayanan E-KTP daripada menggunakan aplikasi Lawet Kebumen yang sudah disediakan. Adanya pelayanan berbasis digital melalui aplikasi ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada melalui website. Hal ini bisa dikatakan sebagai penelitian yang menarik untuk menjadi awal yang dapat mengidentifikasi bagaimana proses dalam pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Program merupakan bagian dari suatu kebijakan. Dalam tahap program ini adalah tahapan-tahapan untuk mencapai suatu kebijakan itu. Kebijakan dalam pelayanan E-KTP berbasis digital dengan adanya program inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan memberikan pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen. Hal itu membuat penulis tertarik dalam meneliti lebih lanjut terkait dengan “Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2022-2023”.

## **LANDASARAN TEORI**

### **1. Implementasi Kebijakan**

Menurut Nugroho (2011), mengatakan bahwa “Implementasi kebijakan merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Dalam mengimplementasikan kebijakan publik ada beberapa pilihan langkah seperti melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut sebagai penjabar yang sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan atau dengan langsung mengimplementasikan dalam bentuk program.”

Menurut Charles O. Jones (1996), mengatakan bahwa “Implementasi kebijakan merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat tertentu, dimana implementasi kebijakan terdiri dari tiga aktivitas/ tahapan utama yang sangat penting. Tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap Pengorganisasian, penetapan aktor implementasi dan penetapan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam kebijakan
2. Tahap Interpretasi, penjelasan terkait arah dan tujuan kebijakan
3. Tahap Aplikasi, implementasi atau proses pelaksanaan kebijakan.”

## **2. Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi yang baik dapat membantu penyelenggara untuk meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Menurut Ojosalo (2008)

menyatakan bahwa “Inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menghasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk membuat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaan.” Inovasi pelayanan publik adalah proses meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan dari pemerintah.

## **3. Digitalisasi Pelayanan**

Dalam pelayanan publik pada zaman modern ini sudah mengikuti perkembangan teknologi. Karena pelayanan publik sekarang sudah mulai menggunakan pelayanan berbasis digital. Ada beberapa tahapan dalam *e-government* yang perlu dilakukan agar dapat berjalan dengan baik. Yang pertama adalah tahapan publikasi yaitu dengan memanfaatkan adanya suatu Teknologi Informasi Komputer (TIK) yang bertujuan untuk memperluas informasi dari pemerintah. Pada tahapan ini pemerintah memiliki manfaat untuk masyarakat dalam memberikan

informasi. Tahapan yang kedua adalah perluasan interaksi yaitu dengan adanya partisipasi masyarakat di dalam pemerintahan. Tahapan yang ketiga adalah transaksi yang artinya menyediakan layanan pemerintah secara *online*. Digitalisasi pelayanan publik adalah kegiatan yang memiliki tujuan untuk memberikan suatu kemudahan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan adanya sebuah teknologi digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan realistis mengenai apa yang terjadi di dinas dan mengungkapkannya secara deskriptif tentang implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023. Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sebagai tempat penyedia pelayanan publik. Data dan informasi pada penelitian ini diperoleh melalui sumber data primer dengan melakukan wawancara mendalam dengan pegawai Disdukcapil Kabupaten Kebumen dan masyarakat pengguna aplikasi Lawet

Kebumen yang mendapatkan pelayanan E-KTP. Penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder melalui studi kepustakaan yang kemudian dianalisis menggunakan model teori implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi dari sebuah kebijakan menurut Charles O. Jones merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas untuk melaksanakan sebuah program yang memiliki tujuan untuk menimbulkan adanya akibat tertentu. Dalam implementasi kebijakan ini ada beberapa aktivitas utama yang penting yaitu pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Charles O. Jones ini maka dijelaskan tiga aktivitas.

### **1. Tahap Pengorganisasian**

Dalam mengetahui suatu keberhasilan implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones ini menyebutkan harus ada lembaga atau organisasi yang melaksanakan. Pada tahap pengorganisasian ini adalah tahap dalam penetapan aktor implementasi serta penetapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam suatu kebijakan. ”. Berdasarkan hal tersebut ada tiga aspek yang akan dibahas antara lain:

#### **a. Sumber Daya**

Dalam implementasi kebijakan hal yang menjadi salah satu faktor adalah sumber daya. Hasil penelitian yang didapatkan terkait dengan sumber daya dalam implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, dari beberapa informan memiliki tanggapan yang beragam, namun mereka memiliki harapan bahwa masih perlu adanya dalam hal peningkatan kualitas sumber daya, seperti penambahan sumber daya manusia ataupun sumber daya yang lain. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam pelaksana kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen masih tergolong sedang, maka dapat mempengaruhi para staf dalam menyelesaikan permasalahan dengan cepat, karena masih kurang jumlah sumber daya manusia yang ada di bagian pelayanan daring melalui aplikasi Lawet Kebumen, maka dari Disdukcapil Kebumen memilih

sumber daya manusia yang sudah berkompeten dan berpengalaman agar cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan fasilitas untuk mendukung dalam implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital di Disdukcapil Kebumen yaitu sudah adanya dukungan dana untuk pengadaan alat seperti komputer, mesin cetak ktp, alat-alat untuk perekaman seperti kamera untuk mengambil foto, perekam sidik jari, alat scan retina mata, dan alat perekam tanda tangan.

b. Struktur Organisasi / Unit-Unit

Struktur merupakan proses-proses yang formal dengan organisasi yang dikelola. Organisasi birokrasi merupakan unit-unit organisasi yang mana unit-unit organisasi itu adalah bagian dari suatu model besar yaitu struktur. Berdasarkan hasil pengamatan penulis terkait dengan struktur organisasi implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil tahun 2022-2023 ini sudah terbentuk dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing anggota sesuai dengan



bidangnya. Dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhubungan dengan struktur birokrasi ini sudah menjalankan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang dan dapat dikatakan sudah baik.

c. Metode

Metode dalam sebuah organisasi adalah hal yang memudahkan untuk mencapai sebuah tujuan, visi, serta misi yang sudah direncanakan. Dalam proses implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kebumen ini yang merupakan salah satu kebijakan dari pemerintah memberikan pelayanan yang sederhana, efektif, dan efisien melalui aplikasi Lawet Kebumen. Disdukcapil mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan daring yang sudah disediakan untuk memudahkan dalam segala hal pelayanan administrasi dan kependudukan dan pencatatan sipil. Pada proses implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital

melalui aplikasi Lawet Kebumen ini berupaya agar masyarakat Kebumen mengikuti perkembangan zaman dengan mendapatkan pelayanan secara daring, mulai dari beberapa tahap seperti tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, hingga di tahap pemantauan serta evaluasi.

2. Tahap Interpretasi

Dalam sebuah proses implementasi kebijakan suatu keberhasilan dari implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen ini hal yang penting adalah pemahaman dari semua orang yang terlibat dalam hal pelaksanaan dan hal penerima dari program pelaksanaan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa informan maka dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kebumen tahun 2022-2023, proses penyampaian informasi kepada pegawai Disdukcapil Kebumen ada pelatihan dalam penggunaan sehingga pegawai bisa menjelaskan kepada masyarakat tentang adanya aplikasi tersebut. Hasil penelitian yang didapatkan juga adanya upaya dari Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen untuk mengenalkan aplikasi Lawet Kebumen kepada masyarakat Kebumen adalah dengan melakukan sosialisasi yang terus dilakukan. Sosialisasi yang terus dilakukan oleh Disdukcapil Kebumen melalui penggunaan media sosial dan jejaring sosial seperti Twitter, Facebook, Instagram, saluran YouTube, TikTok, dan situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Selain itu adanya *baligho*, *standing banner*, pamflet, dan brosur di area kantor Disdukcapil Kebumen merupakan suatu bentuk sosialisasi visual atau gambar yang bertujuan untuk masyarakat Kebumen. Disdukcapil Kebumen juga melakukan sosialisasi di depan kantor Disdukcapil menggunakan banner yang berisi informasi aplikasi Lawet Kebumen yang sudah bisa diunduh di *playstore* dengan mudah dan praktis.

### 3. Tahap Aplikasi

Aplikasi atau yang sering disebut dengan penerapan adalah suatu proses yang dinamis dimana pada tahap ini adalah proses dari pelaksanaan dari suatu kebijakan. Pada tahap aplikasi ini pelaksana atau lembaga diarahkan sesuai dengan pedoman dan standar dari

program atau diarahkan secara khusus sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam suatu kebijakan akan berhasil atau dikatakan sukses apabila dapat diaplikasikan atau diterapkan, apabila tidak dapat diterapkan maka hanya menjadi akan dokumen yang tidak tahu kapan akan diterapkan.

Dalam penerapan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital dapat dilakukan dengan cara memiliki aplikasi Lawet Kebumen. Aplikasi Lawet Kebumen ini bisa diakses melalui *smartphone* secara individu dengan cara mengunduh di *playstore*. Aplikasi Lawet Kebumen sudah dirancang sejak tahun 2021. Penamaan aplikasi Lawet Kebumen pada tahun 2022 tepatnya di tanggal 2 September 2022. Aplikasi Lawet Kebumen merupakan aplikasi berbasis digital yang sudah bisa diunduh untuk *smartphone* berbasis android, namun adanya perkembangan bahwa Lawet Kebumen juga sudah bisa diakses melalui website resmi dari Lawet Kebumen untuk membantu pengguna ios atau pengguna yang belum mengetahui aplikasi Lawet Kebumen. Aplikasi Lawet Kebumen ini akan terus berkembang mengikuti perkembangan zaman yang ada.

Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh masyarakat Kebumen yang mendapatkan pelayanan secara daring melalui aplikasi Lawet Kebumen ini memberikan respon yang dapat dikatakan baik. Karena proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam pelayanan E-KTP berbasis digital ini cepat dan tepat karena memiliki program *one day one service*.

Pelaksanaan implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen adalah dapat dilihat dari laporan pelayanan harian yang ditampilkan di website resmi Dukcapil Kebumen yang setiap harinya memberikan pelayanan E-KTP sebanyak 200 hingga 300 pencetakan E-KTP. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen ini tidak perlu datang ke kantor apabila membutuhkan pelayanan E-KTP pencetakan atau penerbitan E-KTP baru karena pindah, perubahan data, rusak, hilang, dan karena perpanjangan untuk orang asing. Namun apabila pencetakan atau penerbitan E-KTP baru harus datang untuk melakukan perekaman E-KTP seperti foto, rekam

sidik jari, rekam iris mata, dan tanda tangan elektronik. Berbeda apabila dengan pencetakan atau penerbitan E-KTP karena perubahan data maka hanya perlu melengkapi persyaratan yang sudah dicantumkan di aplikasi Lawet Kebumen kemudian mengunggah persyaratan melalui nomor pelayanan yang sudah ada di aplikasi Lawet Kebumen. Setelah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen sudah terselesaikan. Maka operator akan memberikan informasi kepada pemohon apabila E-KTP sudah jadi. Dukcapil memberikan fasilitas yang baru yaitu adanya Dukcapil Drive Thru, jadi dokumen yang sudah bisa diambil oleh masyarakat bisa diambil di loket Dukcapil Drive Thru.

Aplikasi Lawet Kebumen ini sudah melakukan perkembangan. Aplikasi tersebut berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman. Pada awalnya hanya berupa aplikasi berbasis android, kini sudah mulai berkembang Lawet Kebumen sudah menyediakan website resmi untuk masyarakat yang berhalangan dalam mengunduh aplikasi di *playstore* atau untuk pengguna ios.

Dalam implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen memiliki beberapa kendala yang dialami. Namun ada beberapa faktor pendukung dalam implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Pertama, website dan aplikasi sudah siap digunakan. Kedua, pemohon atau masyarakat tidak perlu untuk datang ke kantor. Ketiga, masyarakat atau pemohon tidak perlu untuk mengantri dan menunggu lama di kantor. Keempat, pelayanan dapat menggunakan *smartphone* / komputer / laptop yang sudah terhubung dengan internet.

Namun ada beberapa kendala yang menghambat proses dalam implementasi dalam hal pelayanan E-KTP. . Pertama, adanya kendala sistem yang berhubungan dengan jaringan di pusat. Kedua, adanya kendala mati listrik dari pihak PLN. Ketiga, jaringan internet yang kurang stabil. Keempat, masih kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kebumen dalam memberikan pelayanan *online* kepada masyarakat. Kelima, serta adanya beberapa masyarakat yang memilih datang langsung untuk mengurus pelayanan E-KTP daripada

menggunakan aplikasi Lawet Kebumen yang sudah disediakan. Keenam, masih kurangnya konsisten dalam sosialisasi mengenai aplikasi Lawet Kebumen. Karena sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen melalui media sosial atau sosialisasi visual melalui gambar belum meluas dan tersebar menyeluruh dan belum digunakan oleh semua masyarakat Kebumen.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan diatas ditemukan bahwa implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023 telah berjalan dengan baik dilihat dari beberapa tahap implementasi. Dari adanya beberapa tahap maka dilihat dari tahap pengorganisasian bahwa dari hasil penelitian terkait dengan sumber daya, maka hasilnya adalah kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kemudian terkait dengan fasilitas sudah memadai dan memuaskan. Tahap yang kedua adalah intepretasi pada tahap ini upaya yang sudah dilakukan oleh Disdukcapil dalam

mengenalkan aplikasi Lawet Kebumen kepada masyarakat Kebumen melalui sosialisasi di media sosial maupun sosialisasi visual berbentuk gambar berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan. Tahap yang ketiga adalah aplikasi yaitu implementasi kebijakan pelayanan E-KTP yang diberikan oleh Disdukcapil melalui aplikasi Lawet Kebumen sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terkait kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen.

### **Saran**

Berkaitan dengan adanya penelitian ini, penulis memberikan rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen ini seharusnya melakukan sosialisasi secara konsisten dan lebih luas jangkauannya agar seluruh masyarakat Kebumen mengetahui adanya aplikasi Lawet Kebumen yang memberikan pelayanan berbasis digital. Selain itu Disdukcapil Kebumen seharusnya lebih meningkatkan kemampuan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan online karena masih terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan terhadap pelayanan online melalui aplikasi Lawet Kebumen.

Kemudian Disdukcapil Kebumen seharusnya membuat laporan harian terhadap pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen agar lebih mudah dalam melihat perkembangan dalam memberikan pelayanan E-KTP melalui Aplikasi Lawet Kebumen. Kemudian untuk masyarakat Kebumen diharapkan lebih mengenal dan ingin belajar teknologi agar menciptakan masyarakat yang berkualitas sehingga mampu mengikuti perkembangan teknologi yang ada seperti adanya pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen agar kebijakan yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen berjalan dengan baik dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang ada di Disdukcapil Kebumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Administrator. (2023, September 19). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen*. Retrieved from <https://kependudukan.kebumenkab.go.id/>
- Administrator. (2023, September 24). *Jumlah Penduduk Kabupaten Kebumen (Jiwa), 2020-2022*. Retrieved from <https://kebumenkab.bps.go.id/indicator/12/51/1/jumlah-penduduk-kabupaten-kebumen.html>
- Administrator. (2023, September 20). *Lawet Kebumen*. Retrieved from <https://lawet.kebumenkab.go.id/>
- Administrator. (2023, September 23). *Luas Wilayah (hektar)*. Retrieved from

- jateng.bps.go.id:  
<https://jateng.bps.go.id/indicator/153/65/1/luas-wilayah.html>
- Administrator. (2023, Mei 18). *Mengenal Julukan Kota Kebumen beserta Fakta Sejarahnya*. Retrieved from <https://kumparan.com/sejarah-dan-sosial/mengenal-julukan-kota-kebumen-beserta-fakta-sejarahnya-20QRxiQ42po>
- Ahmad Saebani, B. (2008). *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Atthahara, H. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Politikom Indonesia*, 76.
- Aziz, F. N., & Rahmadani, S. B. (2020). Akuntabilitas Dispendukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional*, 765.
- Barann, B., Hermann, A., Cordes, A.-K., Chasin, F., & Becker, J. (2019). Supporting Digital Transformation in Small and Medium-sized Enterprises: A Procedure Model Involving Publicly Funded Support Units. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 4979.
- Barata, A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 239.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 112.
- Dakira. (2020, Januari 8). *Peta Kabupaten Kebumen Lengkap: Gambar dan Keterangan*. Retrieved from <https://peta-hd.com/peta-kabupaten-kebumen/>
- Dunia, E. (2023, September 24). *Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Kebumen*. Retrieved from [https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Daftar\\_kecamatan\\_dan\\_kelurahan\\_d\\_i\\_Kabupaten\\_Kebumen](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_d_i_Kabupaten_Kebumen)
- Edward, G. C., & Ira, S. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Edy, I. T., Badriyah, N., Khilil, M. U., & Iskandar. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Huaniora*, 938.
- Gierlich, M., Volkwein, M., Schuritz, D., & Hess, P. (2019). SMEs' Approaches for Digitalization in Platform Ecosystems. *Twenty-Third Pacific Asia Conference on Information Systems*, 3.
- Jones, C. O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jumara, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*.
- Kebumen, D. K. (2023). Buku Data Agregat Kependudukan Semester I Tahun 2023. In A. D. Kebumen, *Buku Data Agregat Kependudukan Semester I Tahun 2023* (p. 1). Kebumen: Disdukcapil Kebumen.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Meixueiro, A., Serra, T., & Schwartz, A. (2002). The E-Government Handbook For Developing Countries. *A Project of InfoDev and The Center for Democracy & Technology*, 3-4.
- Miles, M., & A Michael Huberman. (1994). *An Expanded Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication.
- Moleong, L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Mufiz, A. (1999). *Pengantar Administrasi Negara*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Jurnal Respon Publik*, 28.
- Nugroho, R. (2004). In I. d. Kebijakan Publik: Formulasi. Jakarta: PT Gramedia.
- Nugroho, R. (2011). Kebijakan Publik :Formulasi Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ojasalo, J. (2008). Management of innovation networks. *European Journal of Innovation Management*, 51.
- Ponto, A. M., Pioh, N. R., & Tasik, F. (2016). Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Berbasis Lingkungan-Membangun Prasarana Fisik, Sosial dan Ekonomi di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX Volume 3*, 40.
- Roger, E. (1983). *Diffusion of Innovations (Third Edition)*. New York: The Free Press.
- Sinambela, & Lijan, P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18.
- Subkhan, F. (2019). Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 (Transformasi Digital). *E-Learning Universitas Bina Sarana Informatika*, 8.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tilson, D., Lyytinen, K., & Sorensen, C. (2010). Desperately seeking the Infrastructure in IS Research: Conceptualization of “Digital

Convergence” as co-evolution of social and technical infrastructures. *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 5-6.

Wibawa. (2008). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Intermedia.

Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik* . Yogyakarta: Teori dan Proses.

UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

UUD Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Nomor 35 Tahun 2019 tentang penerapan kartu tanda penduduk berbasis NIK

Peraturan Bupati Kebumen Nomor 81 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang menjelaskan tentang pelayanan administrasi kependudukan secara online atau daring.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang menjelaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 yang menjelaskan tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.