

**PENERAPAN PROSEDUR PEMBUATAN E-KTP BERDASAR
PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di
Kecamatan Cilongok, Banyumas)**

Ismailia Sisca Widowati, Maesaroh, Nina Widowati
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7645405
Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> Email fisip@undip.ac.id



ABSTRACT

Number of residents who haven't recorded E-KTP in Cilongok shows the highest in Banyumas being the research background. Making E-KTP online is regulated in Permendagri No. 7 of 2019 realized through Gratis Kabeh website. This study analyzes application of procedure for making an E-KTP based on Permendagri Number 7 of 2019 (Gratis Kabeh Websites in Cilongok, Banyumas) and the support or obstacle factors. This research method is descriptive qualitative through interviews and documentation. The theory used was put forward by George C. Edward III. The procedures for making E-KTP through the Gratis Kabeh website in Cilongok are mostly in accordance with Permendagri No. 7 of 2019, but it hasn't yet been completed with the stages of registering account and affixing e-signature. The supporting variable is active communication through outreach and dissemination of information; availability of complete facilities; and there was no objection from any group; there's good distribution of responsibilities and coordination between policy implementers. Low quality of village administrator and unavailability of SOP's are the obstacle factors. The preparation of guidebooks, videos, special programs that substitutes for SOP's and the provision of periodic training for village admins are the suggestions that the researchers put forward in this study.

Keywords: Policy Implementation, E-KTP, Gratis Kabeh

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi manusia yang dinamis, membawa dampak pada transisi dari segi struktur dan bentuk. Distribusi, kelahiran, dan kematian penduduk perlu didukung pencatatan melalui sistem administrasi. Tanpa kebijakan yang mengatur jumlah populasi dan dinamika penduduk tentu memiliki efek sosial dan ekonomi yang negatif,

dengan semua dampak yang terkait (Huda, 2018). Kakkar dan Pradeep (2017) mengartikan pencatatan sipil sebagai proses menangkap informasi terpercaya tentang kelahiran, kesuburan dan kematian yang memungkinkan perhitungan dan produksi perkiraan populasi, juga memberikan kontribusi untuk pembuatan kebijakan dan perencanaan nasional jangka panjang. Indonesia melimpahkan

urusan administrasi kependudukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) di tiap wilayah Kabupaten / Kota serta dibawah oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Tabel 1. Target dan Realisasi Perekaman

Tahun	Target	Realisasi
2021	99,1%	99,2%
2022	99,3%	99,3%
2023	99,4%	(Belum ada hasil)

Sumber : Ditjen Dindikcapil Kemendagri, 2023

Setiap Dindikcapil Daerah setidaknya mengusahakan jumlah masyarakat yang belum rekam E-KTP sebesar 0,9% di tahun 2020, 0,7% di tahun 2021, dan 0,6% pada tahun 2022. Hal ini dapat diwujudkan apabila masyarakat memiliki kesadaran tertib administrasi kependudukan (adminduk).

Tabel 2. Persentase Masyarakat Masbarlingcakeb Belum Rekam E-KTP 2019-2022

Dokumen Adminduk	2020	2021	2022	Rata-Rata
Banyumas	3%	1,5%	2,8%	2,4%
Banjarnegara	0,5%	1,9%	1%	1,1%
Purbalingga	1%	0,3%	1%	0,8%
Cilacap	0,01%	0,01%	1%	0,4%
Kebumen	1%	0,8%	0,9%	1%

Sumber : Agregat Kependudukan Dindikcapil Daerah, 2022

Wilayah Kabupaten Banyumas merupakan wilayah dengan persentase terbanyak masyarakat belum rekam E-KTP bila dibandingkan dengan wilayah eks-

karisidenan Banyumas (Masbarlingcakeb) dengan rata-rata 2,4% per tahunnya. Dalam penelitiannya, Oktaf (Septiyarini & Resky, 2019) mengatakan bahwa terdapat beberapa urgensitas penggunaan E-KTP yakni : (1) mengharuskan satu identitas & terciptanya database kependudukan yang utuh dan akurat, (2) mencegah manipulasi data, (3) mencegah duplikasi identitas, (4) perwujudan dari sistem keamanan negara, (5) memperbaiki pelayanan publik, (6) menjadi rekognisi penduduk Indonesia, (7) sebagai kartu suara pemilihan nasional, daerah, dll (8) identifikasi penyelesaian kasus pidana, (9) kebutuhan perkembangan teknologi, dan (10) tahan digunakan >10 tahun. E-KTP juga berfungsi sebagai syarat utama pengambilan bantuan sosial bagi keluarga penerima manfaat.

Pada 2018 Dindikcapil Banyumas menginisiasi layanan laman Gratis Kabeh. Laman Gratis Kabeh Banyumas merupakan layanan permohonan metode pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, Perpindahan Keluar, Akta Kelahiran, Kedatangan, serta Sinkronisasi Data untuk BPJS, Bank, dll (Anggraeni, 2021). Masyarakat Banyumas dapat mencatat kejadian kependudukan yakni E-KTP dengan mudah dan transparan tanpa harus antri di Dindikcapil (Maciej Serda

et al., 2022). Penggunaan laman secara aktif dilaksanakan pada 2020 bertepatan dengan munculnya pandemi dimana seluruh instansi pemerintah diwajibkan untuk tetap melakukan pelayanan meskipun minim interaksi tatap muka. Dindikcapil Banyumas mengungkapkan masih terdapat 39.126 masyarakat Banyumas belum melakukan rekam E-KTP per Januari 2022.

Tabel 3. Persentase Masyarakat Belum Rekam E-KTP Per Kecamatan di Banyumas

Kecamatan	2020	2021	2022	Rata-Rata
Lumbir	2,9%	0,9%	2,5%	2,2%
Wangon	3,7%	1,6%	2,9%	2,8%
Jatilawang	3,3%	1,8%	3,2%	2,8%
Rawalo	3,4%	1,3%	2,5%	2,4%
Kebasen	3,5%	1,3%	2,7%	2,5%
Kemranjen	3,8%	1,4%	2,8%	2,7%
Sumpiuh	3,4%	2,1%	3,4%	2,9%
Tambak	3,3%	0,9%	2,4%	2,2%
Somagede	2,8%	2,3%	4,1%	3,1%
Kalibagor	2,8%	1,1%	2,4%	2,1%
Banyumas	2,8%	0,9%	2,1%	2%
Patikraja	2,8%	1,1%	2,5%	2,2%
Purwojati	3%	1,3%	3%	2,5%
Ajibarang	2,8%	1%	2,3%	2,1%
Gumelar	3,2%	1,9%	2,9%	2,7%
Pekucen	2,8%	2,4%	3,7%	2,9%
Cilongok	2,8%	2,5%	3,7%	3%
Karanglewas	2,6%	1,3%	2,5%	2,2%
Sokaraja	3,1%	1,3%	2,3%	2,3%
Kembaran	2,8%	1,2%	2,5%	2,1%
Sumbang	3%	1,5%	2,5%	2,4%
Baturraden	2,6%	1%	2,7%	2,1%
Kedungbanteng	2,7%	1,5%	2,6%	2,3%
Purwokerto Selatan	2,7%	0,9%	2,6%	2,1%
Purwokerto Barat	2,6%	1%	2,3%	1,9%
Purwokerto Timur	2,3%	0,3%	2%	1,6%
Purwokerto Utara	2,4%	0,4%	2,2%	1,6%

Sumber : Dindikcapil Banyumas, 2022

Bila melihat dari data tabel di atas, belum terdapat satu kecamatan yang berhasil mencapai target Ditjen Dukcapil dalam perekaman E-KTP yang seharusnya berada pada angka di bawah 1% dari tahun 2021. Bukti mengenai kemunculan masalah prosedur layanan E-KTP di Kecamatan Cilongok dapat dilihat dari aduan di laman Lapak Aduan Banyumas mengenai pembuatan E-KTP.

1. Aduan #G2300000064 ditulis warga desa Pejogol. Anak dari pelapor mendapat penolakan pengajuan E-KTP oleh desa dengan alasan pembuatan E-KTP harus melampirkan ijazah terakhir sementara ijazah anaknya masih ditahan pihak sekolah. Hal ini dianggap prosedur pengajuan E-KTP yang memperumit pelapor.
2. Aduan #G2300000215 menyebutkan pihak Kecamatan Cilongok memungut sejumlah biaya untuk pembuatan E-KTP langsung jadi. Apabila tidak dibayar, harus menunggu 2-3 bulan untuk mendapat E-KTP.
3. Aduan #w2100000271 pelapor telah melakukan pendaftaran E-KTP pada laman Gratis Kabeh, namun di kecamatan diminta ulang memberikan berkas-berkas seperti fotokopi KK, Akta Kelahiran, dll. Pelapor

mengatakan bahwa prosedur dianggap sangat tidak jelas.

4. Aduan #w2000000553 warga Desa Sambirata mengeluh layanan pendaftaran E-KTP di pendopo Kecamatan Cilongok pada 2018 yang belum didapat hingga 2020.
5. Aduan #w2300001701 dan #w2300001686 pelapor belum mendapat notifikasi dari laman Gratis Kabeh hingga 1 minggu
6. Terakhir, aduan #f2200002984 mengeluh karena pemberitahuan kemajuan dokumen kependudukan (E-KTP) dilakukan melalui email, sedangkan menurutnya terlalu rumit mengoperasikan email.

Beberapa aduan juga muncul bahwa laman sering mengalami *error*, banyak masyarakat yang belum mengetahui eksistensi layanan daring, serta ketersediaan blangko yang terbatas namun justru selalu tersedia apabila membuat E-KTP lewat calo (Lapak Aduan Banyumas, 2023). Ketidapkahaman masyarakat mengenai prosedur yang dianggap rumit menjadi penyebab malasnya masyarakat membuat E-KTP. Jika kondisi dimana masyarakat tidak melakukan perekaman E-KTP terus terjadi, maka banyak pelayanan yang tidak dapat dilaksanakan maksimal oleh pemerintah.

B. Landasan Teori

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah apa yang dikerjakan atau tidak dikerjakan atas suatu problem atau isu publik oleh pejabat publik dalam lingkungan pemerintahan sebagai representasi warga negara yang mereka wakili (Kraft & Scott R. Furlong, 2021 :3). Wilson (dalam Smith & Christopher W. Larimer, 2018: 3) kebijakan publik merupakan aksi, visi, dan pernyataan pemerintah berkenaan dengan hal tertentu, proses yang mereka ambil (atau tidak diambil), implementasinya, serta penjelasan yang mereka beri untuk apa yang terjadi (atau tidak terjadi).

Tidak ada proses tunggal dimana sebuah kebijakan publik dibentuk. Anderson, Jeffrey Moyer, dan George (2022: 9) yang mengklasifikasikan proses pembuatan kebijakan dalam beberapa tahapan :

Bagan 1. *Policy Making Process*

Policy Agenda	Policy Formulation	Policy Adoption	Policy Implementation	Policy Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 1 isu yang perlu perhatian pejabat publik • Pemerintah mempertimbangkan dan menindak masalah/ isu 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan tindakan dari isu yang diusulkan dan diterima sebagai langkah menangani masalah publik 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebuah kebijakan dapat dilegitimasi atau disahkan • Pemerintah menerima solusi untuk masalah tertentu 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan kebijakan oleh mesin administrasi pemerintah / instansi terkait 	<ul style="list-style-type: none"> • Menilai apakah kebijakan yang dijalankan sudah efektif, alasannya, atau tidak

Sumber : (Anderson et al., 2022: 9)

Identifikasi masalah dan penetapan agenda. Inti pada tahapan ini adalah mengidentifikasi dan melakukan spesifikasi atas masalah-masalah yang

mungkin menjadi masalah publik. Formulasi termasuk identifikasi, usulan tindakan, pemilihan opsi atau alternatif untuk perbaikan masalah publik yang terjadi. Adopsi Kebijakan, dimana *stakeholder* perlu memutuskan alternatif yang diusulkan, termasuk untuk tidak mengambil tindakan dalam menangani masalah. Pada implementasi, *stakeholder* berfokus atas apa yang harus dilakukan untuk mengimplementasikan kebijakan yang diadopsi. Seringkali elaborasi kebijakan mungkin terjadi di tahapan ini. Tahapan yang tidak kalah penting adalah membuktikan dan menilai apakah kebijakan yang diambil sudah mencapai tujuan atau belum.

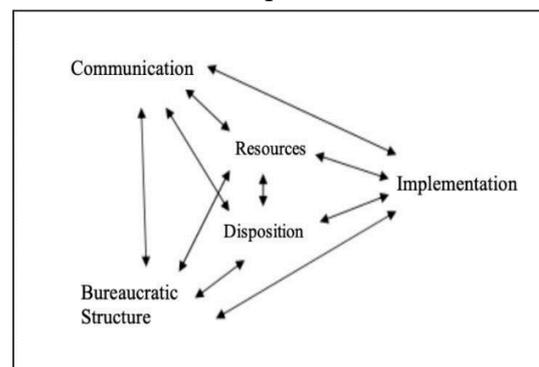
Implementasi Kebijakan

Implementasi membangun mata rantai yang berpeluang mewujudkan kehendak kebijakan publik sebagai produk kegiatan pemerintah (Grindle, 2017: 6). Menurut Indah & Hariyanti (2018: 133), implementasi kebijakan adalah kegiatan administrasi mulai dari perencanaan hingga evaluasi, dengan pengoperasian fasilitas oleh badan publik atau unit administrasi untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang berfokus pada masyarakat. Tiga kegiatan penting dalam implementasi kebijakan, yakni (Subianto, 2020 :19) :

1. Interpretasi, melibatkan perubahan makna program menjadi sesuatu yang mampu diterima dan diwujudkan;
2. Organisasi, merupakan komponen atau setting dimana program akan dilaksanakan; serta
3. Peralatan rutin untuk aplikasi layanan pendukung

Maka implementasi kebijakan merujuk pada serangkaian keputusan yang diambil untuk menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan dan biasanya dilakukan oleh organisasi pemerintah atau non-pemerintah.

Gambar 1. Model Impementasi Edward III



Sumber: (Mubarok et al., 2020: 33-38)

1. Komunikasi. Komunikasi adalah aktivitas rasional dalam menyampaikan dan menafsirkan pesan dengan memperoleh umpan balik dari penerima pesan (Milyane, dkk, 2022: 5). Terdapat 3 indikator yang mempengaruhi yakni transmisi, kejelasan pesan, dan konsistensi informasi (Tuti, 2020: 75).
2. Sumberdaya. Ketersediaan komunikasi yang jelas dan konsisten belum cukup

untuk mendukung keberhasilan implementasi. Kekurangan sumber daya dapat mengakibatkan masalah pada realisasi kebijakan atau bahkan kebijakan tidak dapat direalisasi sama sekali. Menurut Nugroho (Wanimbo dkk., 2021: 114-126) pelaksanaan kebijakan harusnya didukung juga oleh sumber daya seperti manusia (SDM), informasi, fasilitas, serta wewenang.

3. Disposisi. Niat, kehendak, dan kecondongan pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan kebijakan secara serius agar arah kebijakan dapat dicapai disebut sebagai disposisi (Widodo, 2017). Menurut Edward III dalam Aulia Rahman dkk., (2020: 43) terdapat 3 indikator disposisi yakni kognisi, arahan dan tanggapan pelaksana, serta intensitas respon.
4. Struktur Birokrasi. Pertama, fragmentasi merupakan persebaran tanggungjawab kebijakan kepada sejumlah instansi maka membutuhkan kerjasama dalam pelaksanaannya (Mubarok dkk., 2020: 34). Kedua, *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat berpeluang menghambat pelaksanaan kebijakan yang memerlukan sistem kerja baru atau tipe agen kebijakan baru pada saat melaksanakan kebijakan (Daud, 2020: 12).

Menurut Grindle (Pramono, 2020) implementasi kebijakan mengenalkan pendekatan pelaksanaan kebijakan yang disebut sebagai mekanisme politik dan administrasi. Terdapat 2 indikator dalam model kebijakan yakni konten dan konteks kebijakan (Hasanah et al., 2020: 228).

Mazmanian dan Sabatier (Mansur, 2021) pelaksanaan kebijakan dipengaruhi 3 faktor utama, yakni karakteristik dari isu (mudah dikendalikan atau tidak), karakteristik kebijakan (kemampuan kebijakan membuat struktur implementasi), serta variabel lingkungan (variabel selain kebijakan yang berpengaruh).

Ripley dan Franklin (dalam Masriani, 2017) mengemukakan terdapat 3 hal yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yakni kepatuhan, tingkat peralihan dari rutinitas lampau yang diinginkan kebijakan, serta klasifikasi individu mendapat manfaat dan klien terbatas (masyarakat dan grup target kebijakan).

Konsep E-KTP

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah NKRI (UU No. 23 Tahun 2006). Sedangkan KTP Elektronik ialah dokumen kependudukan yang berisi metode keamanan atau pengelolaan segi administrasi maupun teknologi informasi

pada database ke pendudukan nasional (Febriharini, 2017: 18)

Faktor Pendukung atau Penghambat

Tidak dapat dipungkiri bahwa implementasi kebijakan akan gagal tanpa adanya variabel pendukung. Variabel pendukung adalah variabel yang membantu mempercepat pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja sekaligus mengurangi risiko dan tantangan yang mungkin berkembang selama implementasi. Faktor penghambat dapat menyebabkan keterlambatan, kegagalan, atau masalah yang serius dalam pencapaian tujuan. Hal atau situasi yang dapat menghambat atau merugikan suatu kegiatan, usaha, atau pekerjaan disebut sebagai aspek represif (Wibowo dalam Afriani & H. Malau, 2022).

Penelitian ini merujuk penelitian sebelumnya oleh Clarissa & Megawati (2022) dengan judul “Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) dalam Pembuatan E-KTP di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 variabel Edward III, hanya disposisi yang berjalan dengan baik sementara indikator lain menjadi penghambat dalam implementasi. Penelitian lain dilakukan oleh Lestari & Yuniarti (2022) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Dalam

Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia”. SDM dan sarana masih dirasa kurang. Keterlambatan pembuatan E-KTP, kendala jaringan dan listrik menjadi faktor yang menghambat implementasi. Sementara sosialisasi menjadi pendukungnya. Penelitian Azis & N. Arumsari (2021) dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *Electronical Government* Melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes”. Hasil penelitian ini yakni komunikasi dan sumber daya yang kurang menjadi penghambat namun didukung oleh disposisi dan struktur birokrasi yang jelas.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah deksriptif kualitatif. Situs penelitian dilakukan di Kecamatan Cilongok, Banyumas. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni Pihak Dindukcapil Banyumas, Kecamatan Cilongok, Perangkat Desa, serta warga Cilongok. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7

Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

1. Tahap Pendaftaran

Laman Gratis Kabeh dibuat Dindukcapil Banyumas pada 2018 meskipun penggunaan secara aktif baru dilaksanakan pada tahun 2020 semasa pandemi. Gratis Kabeh mengalami beberapa kali pengembangan dimana pada awal penggunaan laman memang masih disediakan kolom pendaftaran akun bagi pemohon. Pendaftaran akun dilakukan dengan mengisi NIK dan email yang aktif. Sementara pada versi terbaru, pemohon tidak perlu membuat akun terlebih dahulu. Tampilan beranda pada laman versi terbaru langsung mengarahkan pemohon ke pilihan dokumen yang diinginkan beserta nomor whatsapp milik Dindukcapil bagi masyarakat yang ingin mengajukan pertanyaan dan keluhan. Setelah masyarakat masuk ke laman www.gratiskabeh.banyumaskab.go.id, akan muncul pilihan :

1. Pendaftaran Penduduk. Berisi layanan pembuatan dokumen Kartu Keluarga, E-KTP, Pindah Keluar, Kedatangan, dan Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Pencatatan Sipil. Berisi layanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian
3. Sinkronisasi Data. Merupakan layanan mengenai perubahan data yang

bermasalah maupun masalah pada teknis pendaftaran daring

4. Pencatatan Sipil yang dibagi menjadi dua yakni Buku Pokok Pemakaman Desa dan KUA. Layanan ini dibuka khusus bagi petugas entri pemakaman dan petugas KUA.

Gambar 2. Tampilan Gratis Kabeh



No.	Jenis Layanan	Keterangan	Pendaftaran Online	Kontak Whatsapp
1	Pendaftaran Penduduk	KK, KTP e- Pindah Keluar, Kedatangan, KIA	Link Pengajuan?	0812060513
2	Pencatatan Sipil	Akta Kelahiran, Akta Kematian	Link Pengajuan?	081225347241
3	Sinkronisasi Data	Data bermasalah hasil gencatan online ?	maka hubungi Whatsapp	081229844138
4	Pencatatan Sipil	Buku Pokok Pemakaman Desa khusus untuk petugas entri data pemakaman desa	Link Pengajuan?	-
5	Pencatatan Sipil	KUA khusus untuk petugas KUA	Link Pengajuan?	-

Sumber : Laman Gratis Kabeh, 2023

Masyarakat perlu menambahkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan email aktif saat pendaftaran akun pada laman versi lama. Masyarakat perlu membuat *password* terlebih dahulu, kemudian memilih opsi pengajuan dokumen. Pada laman versi terbaru, pemohon hanya perlu masuk ke laman resmi Gratis Kabeh kemudian memilih dokumen kependudukan langsung di halaman beranda. Jadi laman saat ini tidak ada proses atau tahapan pendaftaran akun. Tidak adanya proses pendaftaran akun, maka pihak Kecamatan Cilongok dan pemohon menyatakan bahwa kendala pada tahapan ini nihil.

2. Tahap Pengisian Formulir dan Persetujuan Persyaratan

Pada tahapan selanjutnya menurut Permendagri No. 7 Tahun 2019, pemohon

mengisi *e-form* dan melengkapi berkas sesuai pilihan layanan yang dikehendaki. Pada pasal 8 ayat 2 dijelaskan bahwa format yang diatur dalam peraturan menteri ini adalah formulir dan blanko yang digunakan dalam layanan adminduk daring. Aplikasi layanan mandiri menyediakan *e-form* adminduk daring. Ketentuan mengenai jenis serta penggunaan formulir kependudukan ini diatur dalam regulasi yang berbeda yakni Permendagri No. 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

Pada formulir pengajuan E-KTP digunakan formulir pendaftaran penduduk termasuk juga KK, KIA, serta surat keterangan tempat tinggal bagi orang asing yang memiliki izin tinggal. Kode formulir khusus pengajuan E-KTP adalah F-1.21. Setelah mengisi formulir elektronik, masyarakat melanjutkan tahapan dengan menyetujui persyaratan pelayanan yang ada dalam laman Gratis Kabeh sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan daring. Dalam tahapan ini diamati bagaimana ketentuan pengisian formulir, berkas apa saja yang dibutuhkan dalam membuat E-KTP, serta apa saja kendala pada proses pengisian formulir.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat mendapatkan formulir pengajuan E-KTP (F-1.21) dengan mengakses laman Gratis Kabeh. Pada

halaman beranda masyarakat telah memilih pengajuan E-KTP kemudian akan muncul Google Formulir sebagai sarana yang digunakan dalam layanan ini. Setelah mengisi beberapa pertanyaan seperti nama, nomor whatsapp, alamat email, serta berkas yang perlu diunggah maka pada halaman selanjutnya akan ada tautan yang mengarahkan pemohon untuk mengunduh formulir F-1.21.

Gambar 3. F-1.21

The image shows a digital form titled "FORMULIR PERMOHONAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) WARGA NEGARA INDONESIA". It includes a header with the code "F-1.21" and a "Perhatian" section with instructions. The form is divided into several sections:

- PERMOHONAN KTP:** Radio buttons for "A. Baru", "B. Perpanjangan", and "C. Penggantian".
- Personal Information:** Fields for "Nama Lengkap", "No. KK", "No. KTP", and "Alamat".
- Address:** Fields for "RT", "RW", and "Kode Pos".
- Biometric Data:** A section for "Foto (2x2)", "Cap Jempol", and "Spesimen Tanda Tangan".
- Signature and Stamp:** Fields for "Mengesahul", "Mengesahul", and "Mengesahul".

Sumber : Dindikcapil Banyumas, 2023

Setelah formulir diunduh, diisi, kemudian diberi tandatangan maka pemohon bisa langsung mengunggah hasil foto atau pemindaian formulir tersebut. Hal ini bisa dilakukan secara mandiri oleh pemohon atau bagi yang tidak bisa, boleh meminta bantuan kepada pihak desa maupun kecamatan terdekat. Bila mendesak, pemohon diperbolehkan langsung datang ke Kantor Dindikcapil Banyumas.

Pihak Dindikcapil Banyumas menyebutkan syarat pengajuan pembuatan E-KTP selalu mengacu pada informasi

resmi dari Kemendagri. Meskipun begitu, pihak Kecamatan Cilongok memberi tambahan persyaratan khusus bukan hanya kartu keluarga tetapi juga akta kelahiran. Apabila ada masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran, boleh digunakan ijazah bagi yang belum menikah atau buku nikah bagi yang sudah menikah.

Diakui oleh pihak Kecamatan Cilongok bahwa perlunya berkas tambahan ini adalah untuk melakukan verifikasi nama pemohon agar tidak terjadi kesalahan data. Alasan penambahan berkas pengajuan E-KTP di Kecamatan Cilongok ternyata dilatarbelakangi oleh munculnya beberapa kendala pada tahapan pengisian formulir yakni :

1. Menurut Permendagri No. 73 Tahun 2022 disebutkan bahwa ketentuan penulisan nama pada dokumen kependudukan tidak boleh menggunakan petik, maksimal 60 karakter termasuk spasi dengan minimal 2 kata. Masih ada masyarakat yang nama lengkapnya menggunakan tanda petik sehingga perlu dilakukan penggantian nama pada dokumen kelahiran.
2. Beberapa masyarakat Cilongok, terutama kalangan usia lanjut memiliki 2 nama yakni nama asli dan nama tua. Nama asli adalah nama pemberian orangtua sejak kelahiran, sementara nama tua adalah nama panggilan yang

biasanya digunakan setelah orang tersebut memasuki usia lanjut. Biasanya, nama tua inilah yang justru ingin didaftarkan untuk pengajuan E-KTP.

3. Tahap Pembubuhan Tandatangan Elektronik (TTE)

Apabila formulir sudah dilengkapi, pihak desa akan memastikan ulang apakah semua jawaban yang diisikan sudah benar. Apabila dirasa benar, maka formulir akan di-scan dan dibantu unggah ke laman Gratis Kabeh oleh pihak desa.

Perangkat Desa Cikidang mengatakan bahwa formulir F-1.21 yang sudah diunduh selanjutnya diisi secara manual oleh pemohon. Di bagian kanan bawah formulir terdapat kolom tandatangan pemohon yang juga diisi masih secara manual menggunakan alat tulis. Penggunaan tandatangan elektronik di Banyumas belum diterapkan khususnya pada pengisian formulir kependudukan.

Tidak ditemui kendala dalam proses pembubuhan tandatangan pada formulir F1.21 karena masih menggunakan proses yang manual dan sederhana.

4. Tahapan Pengiriman dan Penyimpanan Formulir

Setelah semua formulir diisi dan diunggah oleh pemohon, Google Formulir pada laman Gratis Kabeh akan mengarah pada halaman terakhir. Pada halaman terakhir ini tersedia kolom untuk kembali

apabila dirasa masih ada persyaratan yang kurang atau salah, dan juga kolom kirim bagi pemohon yang sudah merasa semua diisi dengan lengkap dan benar. Digunakannya google formulir pada layanan laman Gratis Kabeh adalah karena tampilannya yang sederhana, diharapkan dapat mempermudah masyarakat Banyumas dalam mengakses dan menggunakan laman tersebut. Menurut pengakuan pemohon, kendala yang biasa dihadapi saat akan melakukan pengiriman formulir biasanya terdapat pada kekuatan jaringan sinyal gawai.

Indikator *feedback* yang diberikan setelah proses pengiriman formulir selesai dilakukan adalah pemberitahuan dari pihak Dindukcapil Banyumas melalui email dan nomor whatsapp aktif milik pemohon. *Email* berisi ucapan terima kasih, perkiraan antrean pengajuan dokumen kependudukan yang diajukan, serta bukti pendaftaran yang dilampirkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format pdf. Pemberian pdf ini dimaksudkan agar pemohon dapat menyimpan bukti pengajuannya. Dalam hal pemohon tidak memiliki email maupun nomor whatsapp, pihak Kecamatan Cilongok mengatakan bahwa diperbolehkan datang ke kantor desa untuk didaftarkan dengan email dan nomor whatsapp milik kantor desa.

5. Verifikasi oleh Dindukcapil Kabupaten / Kota

Setelah proses pengisian pada google formulir di laman Gratis Kabeh selesai dikirim oleh pemohon maka pihak Dindukcapil Banyumas kembali memasukkan data yang dikirim ke aplikasi milik Kemendagri bernama SIAK Terpusat. SIAK Terpusat adalah sistem digitalisasi dengan tujuan menghubungkan layanan Dindukcapil secara nasional. Sistem terpusat ini lebih efisien dari segi sistem keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) dengan lebih cepat. Data dari masyarakat akan secara otomatis diperbaharui dalam data Dindukcapil yang terdaftar di perbankan, lembaga kesehatan, dan sebagainya semisal telah mengajukan perubahan dokumen atau identitas penduduk. Di Kabupaten Banyumas, seluruh operator di kecamatan diberikan akses terbatas untuk masuk ke aplikasi SIAK Terpusat.

Data pemohon seperti nama, NIK, tanggal lahir, jenis kelamin, agama, pekerjaan, status perkawinan, alamat rumah merupakan data yang diverifikasi pihak Dindukcapil Banyumas untuk proses pembuatan E-KTP. Proses verifikasi ini biasanya menghabiskan waktu paling lama 3 x 24 jam (pada hari kerja). Hal ini dikarenakan antrean pengajuan pendaftaran E-KTP. Proses verifikasi oleh Kecamatan hanya membutuhkan waktu beberapa menit. Verifikasi ini terdiri dari 2

tahapan yakni verifikasi data dan fisik. Verifikasi data merupakan proses atau tahapan verifikasi terhadap data pemohon. Sementara verifikasi fisik yang diperiksa yakni kelengkapan sidik jari dan iris mata. Apabila tidak lengkap, maka pihak Dindikcapil atau Kecamatan Cilongok akan memberi pengecualian pada formulir yang terdapat di aplikasi SIAK Terpusat.

Kendala yang dialami pihak Kecamatan Cilongok dalam tahapan ini adalah ketika ada pemohon berusia >17 tahun namun belum pernah mengajukan E-KTP sama sekali. Dalam kondisi ini, otomatis data masyarakat yang belum pernah mengajukan E-KTP sudah diblokir. Hal ini bertujuan menghindari penyalahgunaan data oleh oknum tertentu pada saat berlangsungnya pemilihan umum (Pemilu). Data diblokir sementara dan akan dibuka kembali apabila masyarakat tersebut akhirnya mengajukan permohonan E-KTP. Proses pemblokiran dan pembukaan blokir ini dilakukan melalui *whatsapp* antar operator di Kecamatan dan Dindikcapil Banyumas.

Terdapat 10 petugas bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 4 petugas bagian Pelayanan Pencatatan Sipil, serta 8 petugas di bagian PIAK termasuk di dalamnya admin laman Gratis Kabeh. Petugas verifikator di Kecamatan Cilongok berjumlah 2 orang termasuk salah satunya

adalah operator yang ditugaskan dari Dindikcapil Banyumas.

6. Pemberitahuan Kemajuan Proses Pengajuan Dokumen

Dindikcapil Banyumas melakukan tahapan pemberitahuan kemajuan pengajuan dokumen kependudukan melalui *email* atau nomor whatsapp aktif yang telah dicantumkan pada saat pengisian google formulir oleh pemohon di laman Gratis Kabeh. Apabila ditemui kesalahan pada proses penginputan data, pemohon akan dikirim email berisi pesan pemberitahuan kesalahan pada dokumen serta penjelasan berkas apa yang perlu diperbaiki. Apabila formulir yang dikirimkan sudah sesuai dan lolos proses verifikasi, pemohon diperbolehkan merekam E-KTP di kantor kecamatan atau di kantor Dindikcapil Banyumas. Pihak Kecamatan Cilongok mengatakan bahwa proses perekaman dilakukan dengan alur :

1. Melakukan Verifikasi Data dan Fisik. Konfirmasi data seperti nama, tanggal lahir, jenis kelamin, pekerjaan, alamat serta verifikasi fisik.
2. Berfoto dengan latar belakang berwarna merah atau biru.
3. Memberi Tandatanganan elektronik. Tandatanganan ini dilakukan pada alat bernama *Signature Pad* untuk kemudian dibubuhkan pada E-KTP
4. Scan sidik jari. Sidik jari digunakan sebagai autentikasi pada E-KTP.

5. Tandatanganan ulang. Tandatanganan dilakukan ulang untuk mengkonfirmasi bentuk tandatangan secara jelas.

Beberapa alat yang digunakan pada proses perekaman di Kantor Kecamatan Cilongok adalah komputer, *fingerprint*, *printer*, kamera, *signature pad*, rekam iris mata, *stand* kamera atau tripod, layar, dan keyboard.

Kendala yang ditemui pada proses perekaman E-KTP diungkapkan oleh petugas perekaman di Kecamatan Cilongok bahwa pada awal Ramadhan tahun 2023, di mana pihak Kecamatan Cilongok ditugaskan untuk melaksanakan perekaman E-KTP pemula bagi anak yang masih berusia 16 tahun sebagai program persiapan Pemilihan Umum (Pemilu) tahun 2024 mendatang. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi membludaknya antrean pelayanan di Kecamatan Cilongok. Alat perekam sidik jari mengalami kerusakan akibat dari pemakaian dalam jangka waktu lama sehingga perlu alat perekaman baru. Setelah diganti dengan alat yang baru, hingga saat ini alat perekam sidik jari normal digunakan kembali.

7. Tahapan Penyerahan Dokumen

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa tahapan penyerahan dokumen kependudukan saat ini dapat dilakukan dengan 2 proses yakni pemohon mengambil sendiri di kantor Kecamatan

atau dapat dikirimkan dengan layanan bayar di tempat atau biasa dikenal dengan Cash on Delivery (COD) oleh Kantor POS Indonesia. Pilihan ini juga berlaku bagi penyerahan E-KTP di Kecamatan Cilongok. Pada bagian akhir google formulir di laman Gratis Kabeh, pemohon diberikan kebebasan untuk menentukan cara penyerahan dokumen. Apabila pemohon memilih layanan bayar di tempat, pemohon akan dikenakan biaya sebesar Rp 10.000,- dengan begitu dokumen akan langsung sampai di rumah dengan estimasi pengiriman 1-2 hari kerja.

Beberapa kali ditemui kendala ketika pembuatan dokumen kependudukan selesai dibuat tetapi masyarakat justru berhalangan hadir atau mengambil dokumen tersebut tanpa mengajukan opsi bayar di tempat terlebih dahulu atau kendala ketika blangko E-KTP habis. Pada akhirnya, pihak Kecamatan Cilongok memberikan informasi kepada pihak desa kemudian pihak desa yang memberikan dokumen tersebut secara langsung melalui kepala dusun atau Kadus. Opsi lain, perangkat desa diperbolehkan mengambil dokumen kependudukan milik warganya dengan syarat adanya surat tanda terima sehingga masyarakat percaya bahwa dokumen kependudukan yang berhasil dibuat telah diterima oleh pihak perangkat desa agar dokumen tersebut dapat diambil di kantor desa.

B. Faktor Pendukung atau Penghambat Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

1. Komunikasi

Transmisi

Penerusan informasi Dindukcapil dan Kecamatan Cilongok kepada masyarakat dilakukan dengan beberapa cara yakni :

- (1) Mengadakan sosialisasi pada pertemuan di kantor, tiap kecamatan atau desa sebanyak 2 kali dalam setahun;
- (2) Memasang baliho, spanduk, menyebarkan pamflet di kecamatan setahun sekali;
- (3) Sosialisasi dengan mobil keliling;
- (4) Mengunggah kiriman pada sosial media resmi Dindukcapil
- (5) Mengirimkan surat-surat berisi penggunaan Laman Gratis Kabeh sebagai pelayanan administrasi kependudukan secara daring kepada desa;
- (6) Mengikuti siaran di radio lokal, berbicara mengenai layanan administrasi kependudukan *offline* maupun *online*
- (7) Menampilkan video mengenai layanan administrasi kependudukan secara daring Gratis Kabeh di TV besar pada alun-alun kota;
- (8) Sosialisasi lewat pertemuan Rukun Tetangga (RT) dan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), serta
- (9) Pemanfaatan grup whatsapp khusus warga desa dalam meneruskan informasi laman Gratis Kabeh.

Penyaluran kebijakan yang dilakukan pihak Dindukcapil dan Kecamatan Cilongok dirasa sudah sesuai dan tepat sasaran. Kebijakan yang sudah disahkan telah diupayakan untuk disebarluaskan dengan berbagai macam cara kepada pihak masyarakat. Meski begitu, masih ditemui kendala di mana beberapa masyarakat enggan menerima kemajuan teknologi saat ini dan masih terbiasa untuk datang langsung ke kantor pelayanan tanpa mau mencoba terlebih dahulu. Pihak kecamatan mencoba untuk membiasakan masyarakat yang baru melahirkan untuk membuat akta kelahiran secara mandiri. Hal ini dilakukan untuk memicu ketertarikan dan keinginan masyarakat secara mandiri membuat dokumen kependudukan.

Kejelasan Informasi

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator kejelasan informasi kebijakan masih dianggap kurang oleh operator di Kecamatan Cilongok karena belum pernah mendapatkan pelatihan dari Dindukcapil. Berlawanan dengan hal tersebut, pihak Dindukcapil dan operator perekaman yang menjadi operator perwakilan di Kecamatan Cilongok justru merasa bahwa informasi kebijakan sudah didapat dengan jelas karena beberapa kali mengikuti rapat, koordinasi, serta pelatihan mengenai layanan adminduk daring yang akhirnya dapat diwujudkan melalui Laman Gratis Kabeh. Sementara dari segi pemahaman

pelaksana kebijakan terhadap kebijakan itu sendiri sudah dirasa bagus di mana seluruh pelaksana kebijakan dari pihak Dindukcapil dan operator Kecamatan Cilongok dapat menyebutkan tujuan adanya layanan adminduk daring melalui Gratis Kabeh dengan jawaban yang sama.

Konsistensi

Berdasarkan hasil wawancara, informasi yang diberikan dari Dindukcapil kepada operator perekaman yang menjadi perwakilan di Kecamatan Cilongok sudah sangat jelas. Bahkan sebelum turun ke lapangan, operator perekaman sudah dibekali dengan pelatihan mengenai layanan adminduk daring yakni laman Gratis Kabeh. Hal berbeda diungkapkan oleh operator perekaman asli kecamatan Cilongok bahwa informasi yang disampaikan oleh Dindukcapil Banyumas ini kurang jelas karena tidak mendapat pelatihan khusus. Pelatihan khusus laman Gratis Kabeh justru didapatkan oleh masing-masing perangkat desa. Maka dari itu, peneliti membuktikan kejelasan informasi melalui kondisi pemahaman pelaksana kebijakan terhadap kebijakan itu sendiri. Meski begitu ternyata seluruh pelaksana kebijakan memiliki pemahaman yang selaras mengenai tujuan laman Gratis Kabeh. Pelayanan Gratis Kabeh bertujuan untuk mendekatkan layanan ke wilayah. Pemohon dapat mengajukan dokumen tanpa perlu ke kantor kecamatan atau

Dindukcapil. Mengingat Kabupaten Banyumas memiliki wilayah yang luas dengan beberapa daerah berdekatan dengan gunung, laman Gratis Kabeh dapat memangkas biaya transportasi. Dindukcapil menambahkan bahwa laman ini juga berfungsi sebagai sarana transparansi lembaga di mana akhirnya mengetahui bahwa apa yang dikerjakan di lingkup Dindukcapil ini semuanya gratis tidak dikenakan biaya.

2. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia

Tanpa dorongan sumber daya manusia berkualitas dan tercukupi jumlahnya, pelaksanaan kebijakan akan terhambat. Kualitas SDM berhubungan dengan dedikasi tugas dan kecakapan pada bidang masing-masing, sementara kuantitas berhubungan dengan jumlah SDM apakah cukup memenuhi seluruh grup sasaran. Tidak adanya SDM handal, pelaksanaan kebijakan akan terlaksana secara lambat. Maka pelaksanaan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri No. 7 Tahun 2019 melalui laman Gratis Kabeh memerlukan SDM handal dan menguasai isi kebijakan dengan benar. Tugas dari staf bidang pengelola informasi administrasi kependudukan (PIAK) Dindukcapil Banyumas berkaitan dengan penggunaan ilmu teknologi. Bidang PIAK tidak melakukan pelayanan *'face to face'* dengan masyarakat tetapi melakukan

verifikasi data pada aplikasi milik Kemendagri yakni SIAK Terpusat. Bidang pengelola informasi administrasi kependudukan juga pernah diamanahi untuk menjadi admin utama laman Gratis Kabeh pada masa awal penggunaannya. Seperti yang kita ketahui bahwa Dindukcapil dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh operator di masing-masing kecamatan. Tugas operator perekaman di Kecamatan Cilongok yakni melakukan perekaman E-KTP, pendaftaran penduduk, pendaftaran pencatatan sipil, cetak KTP, akta, kematian, pindah datang-pindah luar antar kabupaten dan provinsi dan sebagainya yang termasuk ke dalam dokumen kependudukan.

Semua petugas Dindukcapil Banyumas tentu terlibat dengan kebijakan layanan adminduk daring. Meski begitu, terdapat bidang yang lebih sering bersinggungan dengan laman Gratis Kabeh yakni Bagian Pelayanan (pendaftaran penduduk dan catatan sipil) serta pengelola informasi adminduk. Jumlah staf yang ada di bagian PIAK ada 6 orang sementara di bagian pelayanan sebanyak 14 orang. Dindukcapil Banyumas juga memiliki kepanjangan tangan di Kecamatan, ditugaskan 1 orang di tiap kecamatan sebagai wujud perwakilan. Pihak kecamatan juga masing-masing memiliki 1 orang petugas perekaman sehingga artinya terdapat 2 operator perekaman di tiap kantor

kecamatan termasuk Kecamatan Cilongok. Tidak berhenti di kecamatan, pihak desa juga menjadi salah satu pelaksana layanan Gratis Kabeh di Banyumas. Setiap desa memiliki 1 orang petugas yang ditunjuk sebagai admin laman Gratis Kabeh.

Membahas mengenai staf, tentu kualitas sumber daya manusia menjadi persoalan yang penting juga. Petugas di bagian PIAK dikatakan tidak memiliki kualifikasi khusus selain dapat mengoperasikan komputer. Sementara untuk kualifikasi operator perekaman di Kecamatan Cilongok perwakilan Dindukcapil Banyumas merupakan orang yang ahli di bidang komputer (sarjana maupun diploma). Setelah memenuhi kualifikasi tersebut, petugas yang ditugaskan menjadi wakil di tiap kecamatan akan diberi pendidikan dan latihan mengenai penggunaan layanan Gratis Kabeh. Terakhir, pihak desa juga mengatakan bahwa kualifikasi bagi admin laman Gratis Kabeh yakni harus mampu menguasai komputer tanpa memperhatikan tingkat pendidikan orang tersebut. Sayangnya kondisi inilah yang pada akhirnya menimbulkan kesenjangan pada saat penyampaian informasi pada perangkat desa. Hal ini yang kemudian menjadi permasalahan saat penyampaian informasi ke desa. Tidak adanya kualifikasi khusus dari segi pendidikan menyebabkan pihak Kecamatan Cilongok

harus menggunakan cara berbeda dalam menyampaikan informasi ke masing-masing desa.

Fasilitas

Fasilitas yang dimaksud pada sumber daya adalah seluruh sarana dan prasarana pada penerapan suatu kebijakan dan ditujukan untuk menunjang langsung dan tugas-tugas yang ditetapkan. Dana disediakan oleh pemerintah dan masuk ke anggaran milik Dindikcapil masing-masing kabupaten/kota dengan satu set alat perekaman mencapai Rp. 300.000.000,-.

Informasi

Terakhir, informasi untuk melaksanakan kebijakan di sini berbentuk buku pedoman bagi operator di masing-masing kecamatan di Banyumas yang dibuat dan ditulis oleh Dindikcapil Banyumas sendiri dan penggunaan pamflet, spanduk, foto, serta video sebagai sarana informasi masyarakat.

3. Disposisi

Kognisi

Faktor kognisi menjelaskan seberapa jauh pemahaman pelaksana atau implementor terhadap kebijakan yang bersangkutan. Pelaksana kebijakan yang memahami kebijakan dengan benar tentu akan berpengaruh pada sikapnya terhadap pelaksanaan kebijakan. Pemahaman pelaksana terhadap Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Layanan Adminduk Daring sudah dirasa cukup karena

pelaksana mampu menjelaskan tujuan dari adanya regulasi tersebut.

Arahan dan Tanggapan

Respon kebijakan layanan adminduk daring di Kecamatan Cilongok sangat positif dimana seluruh pelaksanaannya didukung bukan hanya camat dan perangkat desa, tetapi juga masyarakat Cilongok. Dapat disimpulkan bahwa pelaksana kebijakan merasa sangat senang dengan adanya kebijakan layanan adminduk daring melalui laman Gratis Kabeh.

Intensitas Respon

Implementor kebijakan juga tidak enggan untuk membantu masyarakat di sekitarnya yang membutuhkan bantuan dalam mengajukan dokumen kependudukan termasuk E-KTP secara objektif dan menghindari tindakan gratifikasi.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III, birokrasi memiliki dua karakteristik mendasar prosedur operasi standar (SOP) dan fragmentasi.

SOP

Dindikcapil Banyumas belum memiliki SOP resmi mengenai laman Gratis Kabeh. Laman ini hanya didukung oleh pamflet dan video yang berisi langkah penggunaannya. Sayangnya, meski telah disahkan oleh Bupati Banyumas, kebijakan layanan adminduk secara daring di

Banyumas ini belum memiliki aturan tertulis yang legal.

Fragmentasi

Dindikcapil memiliki tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan di tingkat kabupaten/kota. Sementara itu, pihak kecamatan sebagai kaki tangan dari Dindikcapil. Pelaksana layanan adminduk daring melalui laman Gratis Kabeh dilaksanakan oleh bidang PIAK di Dindikcapil, operator perekaman di kecamatan masing-masing, dan admin laman di tiap desa. Tentu ada perbedaan tanggungjawab diantara ketiga unsur tersebut yakni :

1. Dindikcapil memfasilitasi pelayanan dengan membuat laman Gratis Kabeh dan melakukan verifikasi pada aplikasi SIAK Terpusat
2. Pihak kecamatan membantu perekaman di wilayahnya masing-masing dan terdapat 1 perwakilan dari Dindikcapil yang turut membantu perekaman.
3. Pihak desa sebagai admin laman. Perangkat desa yang ditunjuk sebagai admin laman hanya bisa membantu proses pengajuan E-KTP sementara proses perekaman tetap menjadi tanggungjawab kecamatan dan Dindikcapil.

KESIMPULAN

Prosedur pembuatan E-KTP melalui Laman Gratis Kabeh di Kecamatan

Cilongok sebagian besar telah sesuai dengan ketentuan pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan secara Daring yakni adanya tahapan pengisian dan persetujuan persyaratan formulir, pengiriman dan penyimpanan formulir, verifikasi, pemberitahuan proses pengajuan E-KTP, serta tahapan penyerahan dokumen namun belum dilengkapi tahapan pendaftaran dan pembubuhan tandatangan elektronik.

Komunikasi, sumber daya (fasilitas dan informasi), disposisi, dan struktur birokrasi (fragmentasi) menjadi faktor pendukung pelaksanaan prosedur pembuatan E-KTP melalui Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok sebagian besar telah sesuai dengan ketentuan pada Permendagri No. 7 Tahun 2019. Sementara 2 indikator lain yakni kualitas staf dan SOP masih menjadi faktor yang menghambat implementasi.

SARAN

Guna memaksimalkan tujuan dari kebijakan tersebut, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu disusun sebuah buku pedoman, video penggunaan, atau program sosialisasi khusus yang berfungsi sebagai pengganti SOP laman Gratis Kabeh untuk mengurangi ketidakpahaman dan mempermudah masyarakat dalam mengajukan

dokumen kependudukan secara mandiri.

2. Mengadakan pelatihan berkala pada admin desa misalnya sebulan sekali. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesenjangan kualitas staf di pelaksana layanan adminduk daring. Kualitas staf yang mumpuni akan menjadikan proses komunikasi kebijakan lebih efektif dan efisien karena minim kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, T., & H. Malau. (2022). Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Peraturan Tentang Pola Hidup Baru Dalam Masa Pandemi (Covid-19). *Journal of Policy, Governance, Development and Empowerment*, 2(3), 263–268. https://doi.org/https://doi.org/10.24036/p_gde.v3i1.104
- Anderson, J. E., Jeffrey Moyer, & Goerge Chichirau. (2022). *Public Policy Making* (9th ed.). Cengage Learning.
- Anggraeni, D. R. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Gratis Kabeh Banyumaskab Di Kecamatan Kalibagor Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)*. Amikom University.
- Aulia Rahman, Halim, S (2020). Implementasi Kebijakan Kota Surabaya Untuk Mengatasi Ketimpangan Sosial Ekonomi Masyarakat Dalam Mewujudkan Stabilitas Keamanan Daerah (Studi pada Program Peningkatan Keberdayaan Masyarakat). *Ekonomi Pertahanan*, 5(1), 43. <https://jurnalprodi.idu.ac.id/index.php/EP/article/view/548>
- Azis, A. N. I., & N. Arumsari. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73. <https://doi.org/10.15294/UPSJ.V5I2.50318>
- Clarissa, Z. M., & Megawati, S. (2022). Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Dalam Pembuatan E-KTP di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban. *Publika*, 10(1), 135–148. <https://doi.org/10.26740/PUBLIKA.V10.N1.P135-148>
- Daud, F. (2020). Implementasi Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Drainase Kota Pontianak (Studi di Kecamatan Pontianak Tenggara). *Publika* 8(4), 12. <https://doi.org/10.26418/PUBLIKA.V8I4.2516>
- Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17–30. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/470>
- Grindle, M. S. (2017). *Politics and Policy Implementation in the Third World* (M. S. Grindle, Ed.). Princeton University Press.
- Hasanah, Y., Dai, R. & Sari, D. S. (2020). Implementasi Kebijakan Fungsi Puskesmas Selama Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(4), 223–239. <https://doi.org/10.24198/RESPONSIVE.V3I4.33339>
- Huda, B. (2018). Sistem Informasi Data Penduduk Berbasis Android Dan Web Monitoring Studi Kasus Pemerintah Kota Karawang (Penelitian dilakukan di Kab. Karawang). *BUANA ILMU*, 3(1). <https://doi.org/10.36805/BI.V3I1.456>
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 127–140. <https://doi.org/10.20885/KOMUNIKASI.VOL12.ISS2.ART3>
- Kakkar, R., & Pradeep Aggarwal. (2017). (PDF) Civil Registration & Sample Registration System: Challenges and initiatives. *SRHU Medical*, 1(1), 47–49. www.journal.srhu.edu.in
- Kraft, M. E., & Scott R. Furlong. (2021). *Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives* (7th ed.). SAGE CQ Press.

- Lestari, M., & Yuniarti, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia. *Jurnal Mentari Publika*, 2(02), 237–245. <http://ejournal.stiamuhammadiyahselong.ac.id/index.php/jmp/article/view/49>
- Maciej Serda, Becker, et all (2022). Pelatihan Penggunaan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (Aplikasi GRATIS KABEH) bagi Ibu PKK Desa Beji. *Madani: Indonesian Journal of Civil Society*, 4(2), 50–56. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *Jurnal At-Tawassuth*, VI(2).
- Milyane, T. M., H. Umiyati, dkk. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (A. Masruroh, Ed.; Vol. 1). Widina Bhakti Persada.
- Mubarok, S., Zauhar, Setyowati, E., & Suryadi, S. (2020). Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III, Marilee S Grindle, and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle Framework. *JPAS* 5(1), 33–38. <https://doi.org/10.21776/UB.JPAS.2020.005.01.7>
- Pramono, J. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik* (1st ed.). UNISRI Press.
- Septiyarini, D., & Resky Nanda Pranaka. (2019). Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 30–42.
- Smith, K. B., & Christopher W. Larimer. (2018). *The Public Policy Theory Primer* (3rd ed.). Routledge.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi* (Vol. 1). Brilliant Publishing.
- Tuti, R. W. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan *Work From Home* pada Kesejahteraan Pengemudi Transportasi Online di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v3i1.890>
- Wanimbo, P., Aedah, N., & Sapioper, H. C. M. (2021). Implementasi Kebijakan Pengembangan SDM pada Dinas Kesehatan Kabupaten Yahukimo. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(3), 114–126. <https://doi.org/10.31957/JKP.V3I3.1569>
- Widodo, J. (2017). *Analisis Kebijakan (Konsep dan Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Media Nusa Creative.