



Implementasi Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Desa Kelong Kecamatan Bintan Pesisir

Marlina¹, Kustiawan², Khairi Rahmi³

¹⁻³Ilmu Pemerintahan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia

e-mail: marlinaa080702@gmail.com¹, kustiawan@umrah.ac.id², khairirahmi@umrah.ac.id³

Alamat: Jl. Raya Dompok, Dompok, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau

Korespondensi penulis: marlinaa080702@gmail.com

Abstract. Population administration services at the village level often face various challenges, such as technological limitations, lack of outreach, and low digital literacy among the community. These conditions hinder the provision of fast and efficient services, particularly in the KTP (National Identity Card) issuance process. Therefore, innovation in services is needed, one of which is the implementation of digital KTPs. This study aims to analyze the implementation of digital KTP services in Kelong Village, Bintan Pesisir District, Bintan Regency. This service is part of the government's efforts to digitize population administration, which is expected to improve the efficiency and quality of public services at the village level. The approach used in this study is descriptive qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The theory used for analysis is the policy implementation theory of Van Horn and Van Meter, which involves six main indicators. The results show that the digital KTP service in Kelong Village has been implemented since 2022 and provides convenience for the community, especially in terms of service speed and the friendly attitude of village officials. The community feels that obtaining their KTPs is faster than the previous manual procedure. Furthermore, village officials demonstrated a friendly and helpful attitude during the service process, enhancing the community's positive experience. However, this study also identified several challenges in implementing digital ID card services, such as a lack of public awareness regarding the procedures and benefits of digital ID cards. Limited technological devices and unstable internet connections also hampered smooth service delivery. Furthermore, low levels of digital literacy in the community made it difficult for some to access the service effectively.

Keywords: Digital ID, Kelong Village, Policy Implementation, Public Service

Abstrak. Pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa sering menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan teknologi, kurangnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, terutama dalam proses pembuatan KTP. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi dalam pelayanan, salah satunya adalah penerapan KTP digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan pembuatan KTP digital di Desa Kelong, Kecamatan Bintan Pesisir, Kabupaten Bintan. Layanan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam digitalisasi administrasi kependudukan yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori implementasi kebijakan dari Van Horn dan Van Meter, yang melibatkan enam indikator utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP digital di Desa Kelong telah diimplementasikan sejak tahun 2022 dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sikap ramah aparatur desa. Masyarakat merasa lebih cepat dalam mendapatkan KTP mereka dibandingkan dengan prosedur manual sebelumnya. Selain itu, petugas desa juga menunjukkan sikap ramah dan membantu dalam proses pelayanan, yang meningkatkan pengalaman positif masyarakat. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam implementasi layanan KTP digital, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan manfaat KTP digital. Keterbatasan perangkat teknologi dan jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi masalah yang menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menyulitkan sebagian orang untuk mengakses layanan ini dengan optimal.

Kata kunci: Desa Kelong, Implementasi Kebijakan, KTP Digital, Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Digital telah mendorong pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik, termasuk dalam administrasi dalam Kependudukan meliputi proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Pembuatan KTP merupakan salah satu layanan dasar yang diperlukan oleh seluruh warga Negara , karena KTP berfungsi sebagai identitas resmi yang digunakan dalam berbagai urusan administrasi. Di Indonesia, upaya digitalisasi pelayanan publik telah dilakukan dari tingkat pusat hingga tingkat desa dengan harapan mampu meningkatkan efektifitas, efesiensi, dan transparansi pelayanan. (Putri & Reviandani, 2023).

Pemerintah desa memanfaatkan teknologi digital untuk mndukung pelayanan pembuatan KTP. Salah satu langkah utama adalah penerapan sistem informasi desa yang memungkinkan pengelolaan data penduduk secara efektif. Dengan sistem ini, integrasi data desa dengan sistem administrasi kependudukan tingkat administrasi tingkat kabupaten atau pusat juga dilakukan untuk mempercepat validasi dokumen, sehingga mengurangi waktu tunggu masyarakat. (Attaqwadinur, I. (2024).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan digitalisasi dalam berbagai layanan publik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi penting adalah penerapan KTP digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Desa kelong sebagai salah satu desa yang telah mengimplementasikan pelayanan KTP digital menjadi menarik untuk di teliti, mengingat keterbatasan infrastruktur dan kapasistas sumber daya manusia diwilayah perdesaan terutama di wilayah-wilayah terpencil seperti, Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir.

Meskipun implementasi KTP digital di desa kelong telah membawa kemudahan bagi sebagian masyarakat-terutama dalam aspek kecepatan layanan, kemudahan akses dan sikap ramah aparatur desa masih ditemukan berbagai tantangan. Beberapa kendala utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, minimnya sosialisasi dari pihak desa, serta gangguan teknis seperti jaringan teknik yang tidak stabil dan keterbatasan alat pendukung.

Topik ini penting diteliti karena penerapan layanan KTP digital di desa kelong mencerminkan tantangan yang lebih besar dalam pemerintahan digital di daerah-daerah terpencil. Digitalisasi tidak hanya menjamin efisiensi, tetapi juga berpotensi memperlebar kesenjangan sosial jika tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hambatan yang dihadapi oleh masyarakat desa, serta rekomendasi untuk solusi yang lebih efektif.

2. KAJIAN TEORITIS

Berdasarkan tiga penelitian terdahulu yang telah dikaji, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini yang berjudul ” Implementasi Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Desa Kelong Kecamatan Bintang pesisir ”. Persamaan utama terletak pada topik yang di bahas, yaitu sama-sama menyoroti digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program KTP digital. Seluruh penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, serta menyoroti aspek efektivitas dan tantangan implementasi kebijakan KTP digital, khususnya dalam konteks pelayanan publik.

Namun demikian, terdapat sejumlah perbedaan yang cukup signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Widiyarta dan Isni Humairoh (2023) berfokus pada aktivitas teknis implementasi KTP digital di kelurahan jepara, kota surabaya yang notabene merupakan wilayah perkotaan. Sementara itu, penelitian oleh Windi Astuti dan Setiawan (2024) lebih menekankan pada efektivitas program migrasi KTP digital di dinas dukcapil kabupaten OKU timur, Sumatera Selatan, terutama untuk kelompok rentan yang membutuhkan pendampiangn khusus. Adapun penelitian Kusumaningtyas, Maries, Sutowo, dan Nuryani (2023) membahas hambatan dalam pelayanan pengajuan KTP digital secara umum. Berbeda dari ketiganya, penelitian ini secara khusus meneliti implementasi pelayanan KTP digital di wilayah desa kepulauan terpencil, yaitu desa kelong, yang memiliki tantangan khas seperti keterbatasan perangkat teknologi, jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat desa.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang berbeda dan penting dalam memperkaya kajian implementasi kebijakan digital, khususnya dalam konteks pelayanan di wilayah perdesaan yang masih menghadapi keterbatasan.

Dalam penelitian ini bertujuan merangkum dan analisis teori, konsep, dan serta penelitian sebelumnya yang relevan dengan implementasi pelayanan pemerintah desa dalam pembuatan KTP digital Dengan Studi Kasus Desa Kelong, Kecamatan Bintang Pesisir. Fokus utama dari kajian pustaka ini adalah pada konsep pelayanan publik, tektologi digital dalam administrasi pemerintahan. Serta teori difusi inovasi yang mendasari implementasi teknologi dalam sektor pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kualitatif deskriptif, pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis fakta serta fenomena implementasi di tingkat desa secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen resmi seperti kebijakan pemerintah terkait e-KTP. Sebagaimana dipaparkan oleh (Creswell, 2015). bahwa penelitian kualitatif adalah suatu permasalahan yang dapat di selesaikan dengan metode eksplorasi serta memahami arti suatu masalah. Hal ini dilakukan dengan menterjemahkan makna data, analisis data, memberikan pertanyaan, merekap data yang merupakan sebuah urgensi dalam penelitian. Sebuah permasalahan yang menjadi topik utama dalam penelitian ini adalah memahami makna individual atau kelompok dan menterjemahkan kompleksitas (Nadiya Asyri Nur Fadillah, 2022).

Metode penelitian ini melibatkan eksplorasi mendalam terhadap lokasi tertentu, seperti desa kelong, untuk memahami hambatan teknis dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas desa, masyarakat, dan analisis dokumen kebijakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan pembuatan KTP digital dilaksanakan secara langsung di ruang pelayanan kantor desa. Masyarakat yang datang sebagian besar telah mengetahui prosedur dasar pembuatan KTP digital, meskipun masih ada beberapa warga yang perlu dibimbing secara langsung oleh pelayanan. Aparatur desa tampak aktif memberikan arahan dan bantuan, menunjukkan sikap ramah kepada warga. Proses pendaftaran dan verifikasi data dilakukan menggunakan perangkat komputer yang telah disediakan. Namun pada sewaktu-waktu tertentu ditemukan kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, sehingga menghambat kelancaran proses.

Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Implementasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan enam indikator dari teori Van Horn dan Van Meter, yaitu: Standar Dan Tujuan, Sumber Daya, Karakteristik, Komunikasi, Sikap Para Pelaksana, Lingkungan Sosial, Ekonomi, Dan Politik.

Pengetahuan Masyarakat akan di Mulainya Layanan KTP Digital

Dari hasil wawancara yang dilakukan, mayoritas masyarakat mengetahui dimulainya pelayanan KTP digital adalah melalui teman atau masyarakat lain yang sudah melakukan dan menggunakan pelayanan KTP digital serta informasi yang diberikan pihak Pemerintah Desa Kelong.

Pihak Pemerintah Desa Kelong memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat Desa Kelong secara baik, dengan tujuan masyarakat Desa Kelong segera menggunakan layanan KTP digital yang tentunya juga akan memudahkan masyarakat Desa Kelong.

Ketika wawancara dilakukan, setelah masyarakat mengetahui akan dimluainya pelayanan KTP digital di Desa Kelong, tentu menambah antusias masyarakat dalam membuat KTP, yang mana memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan itu.

Bukan saja antusia untuk membuat KTP digital, nammun masyarakat Desa Kelong sendiri ketika mengetahui informasi akan dimulainya layanan KTP digital, maka masyarakat juga senang memberikan infotmasi ini kepada masyarakat lain agar semua masyarakat mengetahui akan informasi ini.

Standar dan Tujuan Kebijakan

Pelayanan pembuatan KTP digital di desa kelong, masyarakat yang datang sebagian besar telah memahami prosedur dasar pembuatan KTP digital, meskipun masih ada warga yang perlu dibimbing langsung oleh petugas pelayanan. Proses ini menunjukkan bahwa standar dan tujuan pelayanan telah disosialisasikan dan dipahami sebagian masyarakat, meskipun belum merata. Tujuan dari kebijakan KTP digital adalah mempermudah, mempercepat, dan mengamankan proses pelayanan administrasi kependudukan.

Secara teoritis, standar dan Tujuan Kebijakan yang jelas penting agar pelaksanaan memahami agar kebijakan menurut teori van horn dan van meter (1975). Di desa kelong pemahaman aparatur desa sudah jalan, namun pemahaman masyarakat masih belum merata.

Sebagian besar informan sudah mengetahui adanya pelayanan KTP digital sejak tahun 2021-2022. Informasi tersebut diperoleh dari pihak pemerintah desa, serta melalui penyebaran informal seperti percakapan deangan tetangga atau keluarga. Namun, terdapat salah satu informan yang baru mengetahui layanan digital saat hendak mengurus KTP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi layanan sudah dilakukan, tetapi belum menjangkau semua kelompok masyarakat secara merata. Diperlukan strategi penyebaran informasi yang lebih menyeluruh, terutama kepada kelompok usia muda dan masyarakat yang jarang berintraksi langsung dengan kegitan desa.

Pengetahuan Masyarakat akan Proses Pembuatan KTP Digital

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat dan pegawai Desa Kelong, masyarakat pada umumnya mengetahui akan proses pembuatan yang akan mereka lakukan serta bagaimana administrasi yang harus mereka miliki.

Karena bukan saja sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Desa Kelong pada mulainya pelayanan KTP digital, namun pemerintah Desa Kelong juga memberitahukan bagaimana syarat dan proses membuat KTP digital.

Selain yang dilakukan sebagaimana yang sudah disampaikan, persyaratan dalam membuat dan menggunakan layanan KTP digital adalah sangat mudah. Sehingga masyarakat akan dengan mudah mengingat persyaratan untuk menggunakan layanan KTP digital.

Persyaratan yang harus masyarakat Desa Kelong lakukan adalah sebagai berikut:

- Meminta surat pengantar dari Ketua Rukun Tetangga (RT_
- Membawa surat pengantar, Fotokopi KTP dan Fotokopi Kartu Keluarga (KK) ke Kantor Pemerintah Desa Kelong.
- Menyerahkan berkas kepada bagian yang mengurus layanan KTP digital.
- Menunggu proses pembuatan.
- Masyarakat mengambil KTP digital yang telah dikeluarkan Pemerintah Desa Kelong.

Dengan proses yang mudah, tentu masyarakat akan dengan mudah mengetahui layanan pembuatan KTP digital.

Sumber Daya

Dalam aspek sumber daya, perangkat komputer telah disediakan di kantor desa dan digunakan dalam proses pendaftaran serta verifikasi data. Namun, pada waktu-waktu ditemukan kendala teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil, yang menghambat kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan masih adanya keterbatasan sumber daya teknis yang perlu di perbaiki.

Masalah teknis seperti, jaringan internet tidak stabil juga sering mengganggu pelayanan. Teori van horn dan van meter menekankan bahwa sumber daya merupakan komponen krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Semua informan menunjukkan pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur pelayanan. Langkah-langkah seperti meminta surat pengantar dari rt, membawa fotokopi kk, mengisi formulir hingga proses verifikasi, dan pengambilan KTP dinilai mudah dan praktis. Prosedur ini dianggap efisien dibandingkan dengan system manual sebelumnya. Kejelasan

informasi serta bimbingan dari pemerintah desa turut membantu masyarakat memahami proses pelayanan secara utuh.

Pelayanan Pegawai Desa Kelong akan Pelayanan KTP Digital

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka masyarakat merasa pelayanan Pelayanan Pegawai Desa Kelong akan Pelayanan KTP digital cukup baik. Banyak masyarakat yang senang akan pelayanan yang telah dilakukan ketika membuat KTP digital.

Karena masyarakat menilai pegawai Pemerintah Desa Kelong sangat pro-aktif dan maksimal dalam melakukan pelayanan KTP digital, ketika masyarakat datang ke kantor Desa Kelong untuk melakukan dan menggunakan layanan KTP digital.

Banyak masyarakat ketika tidak mengetahui akan suatu proses, masyarakat langsung bertanya kepada Pegawai Pemerintah Desa Kelong. Masyarakat mendapati bahwa respon pegawai akan keperluan masyarakat sangat baik dan sangat membantu masyarakat.

Keramah tamahan yang mereka miliki, proses yang mudah yang Pemerintah Desa Kelong berikan kepada masyarakat ketika membuat dan menggunakan layanan KTP digital, membuat masyarakat senang dan memberikan penilaian positif akan kinerja pegawai. Tentu ini merupakan suatu yang baik yang dilakukan pegawai dan masyarakat Desa Kelong yang membuat mereka mau menggunakan layanan KTP digital sekalipun ada kesulitan yang mereka alami ketika proses mengurus dan menggunakan layanan KTP digital di Pemerintah Desa Kelong. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Karakteristik Pelaksanaan

Sementara itu, karakteristik pelaksanaan menunjukkan kecenderungan berbasis langsung (tatap muka), tanpa sistem antrian digital atau pelayanan jarak jauh. Yang menjadi tantangan tersendiri dalam konteks digitalisasi. Aparatur desa sudah menunjukkan sikap proaktif, mereka melakukan pelayanan meski dengan fasilitas terbatas. Warga memberikan penilaian positif terhadap sikap pelaksana.

Masyarakat merespons positif dan menunjukkan terhadap pelayanan digital. Banyak warga merasa puas karena prosesnya cepat tidak rumit, dan dilakukan dengan pelayanan yang ramah. Beberapa masyarakat bahkan turut menyebarkan informasi kepada warga yang lain, yang menjadi indikasi partisipasi dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah desa. Respons ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berhasil meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Keuntungan akan Pelayanan KTP Digital

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, keuntungan yang masyarakat Desa Kelong dan Pegawai Pemerintah Desa Kelong ketika proses membuat KTP digital adalah proses yang mereka lakukan sangat mudah dan efisien yang masyarakat rasakan.

Keuntungan yang mereka dapati adalah bagaimana efisiensi waktu proses pengurusan sangat mudah dan sangat singkat, yang dirasakan masyarakat Desa Kelong. Sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengurus KTP digital.

Keuntungan selanjutnya yang masyarakat rasakan adalah masyarakat Desa Kelong tidak perlu untuk membuat KTP digital dengan jarak yang jauh, yang tentu akan memakan waktu yang lama dan memakan biaya lebih besar, dari proses yang hari ini mereka lakukan.

Pegawai Pemerintah Desa Kelong juga mengalami keuntungan dengan adanya layanan KTP digital. Pekerjaan mereka untuk membuat KTP digital lebih mudah, baik untuk membuat KTP digital dan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena pengetahuan masyarakat cukup baik.

Komunikasi

Dari sisi komunikasi, aparat desa melakukan penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat yang datang, tetapi belum secara maksimal melalui media sosial atau kanal komunikasi digital. Hal ini dapat mempengaruhi efektivitas penyebaran informasi keseluruhan lapisan masyarakat desa. Meskipun pemerintah desa telah berusaha menyampaikan informasi, sebagian besar masyarakat mengetahui layanan ini melalui jalur informal.

Komunikasi yang tidak sistematis menandakan lemahnya alur informasi, yang dalam teori van horn dan van meter merupakan penghambat implementasi kebijakan yang efektif.

Pemerintah desa seperti kepala desa, kasi pelayanan, dan ketua BPD menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap implementasi pelayanan digital. Mereka aktif mengikuti pelatihan, mendampingi proses administrasi, serta memantau dan mengevaluasi jalannya pelayanan. Kesiapan pemerintah desa ini menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelayanan digital di tingkat desa. Kolaborasi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah juga memainkan peran penting dalam kelancaran pelaksanaan program.

Kekurangan dan Tantangan Pembuatan KTP Digital

Berdasarkan kekurangan dan tantangan yang masyarakat sampaikan, maka harapan masyarakat adalah agar proses penyelesaian KTP digital lebih singkat, sehingga masyarakat Desa Kelong dengan cepat dapat menggunakan KTP digital yang mereka miliki. Serta

bagaimana sinyal yang harus ditingkatkan, agar tidak terganggu ketika membuat KTP digital dan sosialisasi yang lebih baik dilakukan, agar masyarakat mengetahui bagaimana setiap tahapan dilakukan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Sikap Pelaksana

Aparatus desa tampak aktif memberikan arahan dan bantuan, yang mencerminkan sikap pelaksanaan yang mendukung keberhasilan implementasi. Mereka menunjukkan kepedulian dan keterlibatan dalam membantu warga menyelesaikan proses administrasi KTP digital.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana menerima dan mendukung kebijakan, namun masih menghadapi kendala teknis yang mengurangi efektivitas kerja.

Meskipun berjalan dengan cukup baik, pelayanan digital di desa kelong masih menghadapi beberapa kendala. Diantaranya adalah terbatasnya jaringan internet, kurangnya perangkat teknologi yang memadai, dan rendahnya literasi digital pada sebagian warga, terutama kelompok lansia atau warga yang keterbatasan akses teknologi. Selain itu masih terdapat masyarakat yang belum informasi secara lengkap. Hambatan-hambatan ini perlu ditangani melalui pendekatan teknis dan sosial agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal.

Berdasarkan wawancara, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP digital di desa kelong tergolong tinggi. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan cukup baik, cukup cepat, mudah dan efisien. Proses administrasi dianggap tidak berbelit-belit dan ditangani secara profesional oleh pemerintah desa. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan digital berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki pengalaman warga dalam berurusan dengan administrasi kependudukan.

Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Adapun faktor lingkungan sosial, ekonomi dan politik, seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan ekonomi sebagian masyarakat, menjadi kendala dalam proses adaptasi terhadap sistem pelayanan digital. Tantangan ini menuntut pemerintah desa untuk melakukan pendekatan edukatif yang lebih intensif dan berkelanjutan. Literasi digital masyarakat, terutama pada usia lanjut masih rendah. Banyak warga belum terbiasa dengan layanan.

Dalam teori implementasi, kondisi sosial yang tidak mendukung akan memperlambat efektivitas program. Oleh karena itu, pelaksana kebijakan ini perlu dibarengi dengan peningkatan edukasi masyarakat.

Masyarakat berharap agar pelayanan digital terus dikembangkan dan dipertahankan dengan perbaikan infrastruktur serta penyebaran informasi yang lebih luas. Beberapa

masyarakat juga menginginkan adanya bimbingan langsung atau pendampingan penggunaan teknologi bagi mereka yang kurang terbiasa, seperti warga lanjut usia. Harapan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menerima perubahan, tetapi juga memiliki aspirasi untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan KTP digital di desa kelong berjalan cukup efektif dari sisi sikap pelaksana dan tujuan kebijakan. Namun, masih terdapat hambatan teknis, komunikasi yang belum optimal, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Hal ini memperkuat pentingnya dukungan teknis, pelatihan sdm, dan sosialisasi yang terstruktur agar implementasi kebijakan dapat berlangsung lebih efektif dan menyeluruh.

- **Standar dan Tujuan.**

Tujuan dan kebijakan pelayanan KTP digital di desa kelong telah dipahami dengan baik oleh aparat desa. Pengetahuan akan masyarakat kelong tentang dimulainya pelayanan KTP digital secara mayoritas, masyarakat sudah mengetahui akan dimulainya layanan ini. Meskipun belum seluruhnya memahami secara utuh proses dan manfaat dari digitalisasi tersebut.

- **Sumber Daya**

Setiap masyarakat Desa Kelong mengetahui proses pembuatan KTP Digital, oleh karena layanan yang ada tidak sulit bagi masyarakat Desa Kelong. Ketersediaan perangkat computer dan pelayanan sudah memadai, tetapi dukungan infrastruktur seperti jaringan internet masih terbatas. Kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil serta kurangnya pelatihan teknis menjadi hambatan utama dalam menjalankan pelayanan secara maksimal.

- **Karakteristik**

Pelayanan pegawai Desa Kelong dirasa sudah baik, bahkan pegawai pro-aktif terhadap masyarakat yang datang untuk menggunakan layanan KTP digital. Sikap pelayanan pegawai desa terhadap kebijakan KTP digital cukup positif. Aparatur menunjukkan komitmen dalam melayani masyarakat dan terus berupa memberikan pelayanan terbaik meski menghadapi keterbatasan teknis dan sumber daya.

- **Komunikasi**

Keuntungan menggunakan layanan KTP digital bagi masyarakat desa kelong adalah kemudahan dalam layanan. Masyarakat, khususnya generasi muda merespon positif layanan KTP digital. Mereka merasa puas terhadap kecepatan layanan dan keramahan aparatur desa. Namun, Informasi mengenai pelayanan KTP digital telah disampaikan melalui tatap muka saat warga datang ke kantor desa. Sedangkan komunikasi secara digital seperti media sosial masih minim sehingga penyebaran informasi belum merata.

- **Sikap Pelaksanaan**

Pegawai desa menunjukkan sikap positif terhadap kebijakan ini. Kekurangan dan tantangan dalam layanan KTP digital adalah waktu pembuatan yang masyarakat Desa Kelong rasa masih cukup lama. Namun, warga lansia dan masyarakat berpendidikan rendah masih membutuhkan pendampingan dan edukasi khusus.

- **Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.**

Rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan ekonomi, dan minimnya sosialisasi menjadi tantangan serius dalam implementasi layanan digital ini. Masyarakat lanjut usia dan kurangnya berpendidikan cenderung mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur digital.

Saran

Meningkatkan sosialisasi dan edukasi. Kepada masyarakat secara merata, terutama melalui media digital, untuk meningkatkan pemahaman terhadap manfaat dan prosedur KTP digital. Mengoptimalkan infrastruktur pendukung. Seperti jaringan internet dan pelatihan SDM, agar pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan teknis yang berulang. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital. Yang lebih menyeluruh, seperti antrian elektronik, agar pelayanan lebih efisien dan tidak tergantung pada proses manual. Mendorong pelibatan aktif pemerintah daerah dan pusat. Untuk memberikan dukungan teknis, dan regulasi yang mendukung kelangsungan implementasi pelayanan digital di desa. Melakukan pendampingan khusus. Kepada kelompok masyarakat yang rentan secara sosial dan ekonomi, seperti lansia atau warga kurang berpendidikan, agar mereka tetap dapat mengakses hak pelayanan administrasi secara adil. Mendorong kolaborasi lintas sektor. Termasuk melibatkan pemerintah daerah, pihak swasta, dan tokoh masyarakat dalam mendukung implementasi kebijakan digital, terutama untuk menjawab tantangan sosial, ekonomi, dan politik yang memengaruhi aksesibilitas layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Anam, M. (2023). Desa Digital Dan Percepatan Layanan Publik. Jurnal Digital Desa.Id.
- Astuti, W., & Setiawan, I. (2024). Efektivitas Implementasi Migrasi Kartu Tanda Penduduk Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur, Sumatera Selatan. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 9(1), 47-60. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v9i1.4431>
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Sosio e-Kons, 11(3), 259-267. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Budiantoro, R. A., Kharismaputra, A. P., & Sehabuddin, A. (2023). Inisiasi Sistem Dan Manajemen Data Perekonomian Desa, Melalui Pengelolaan Bum Desa Di Provinsi Jawa Timur. Jurnal Riset Entrepreneurship, 6(2), 123- 137. <https://doi.org/10.30587/jre.v6i2.5580>
- Della, D. S. & M Fachri A. (2025). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan. Padang, Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa. Vol 6. No 1 Hlm 12-17
- Dian, F. R. (2023). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan, Surabaya. Jurnal Seminar Nasional Pp 1336-1346, ISSN 1234-5678. Hlm 3-5.
- Ebertha & Tukiman, (2025) Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Sebagai Pengganti Ktp Elektronik Di Kelurahan Bringin Kota Surabaya. Jurnal Joong-Ki, 7(1). <https://doi.org/10.56799/joongki.v4i3.7854>
- Febriani, E. R., & Prathama, A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (Sipraja 4.0) Service Improvement Strategy System Services Of The People Of Sidoarjo 4.0 (Sipraja 4.0). Jurnal Kebijakan Publik, 13(4). <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8119>
- Firman (2021). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Bagi Kaum Urban Di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. P-ISSN 2442-9023, E-ISSN 2615-0670. Hlm 216-220. Kasih and Harsanti (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-KTP Di Dinas Kependuduka.
- Karindra, N., & Adi, A. S. (2022). Strategi Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Prinsip Efektivitas Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Sukodono Kecamatan Dampit Kabupaten Malang. Kajian Moral Dan Kewarganegaraan, 11(1), 352-366. <https://doi.org/10.26740/kmkn.v11n1.p352-366>
- Kasih and Harsanti (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengan Provinsi Sulawesi Tenggara. P-ISSN: 2715-5218. Hlm 117. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2809>
- Manaf, A. Kusbandrijo, B. & Puspaningtyas A. (2023). Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Layanan Publik. E- ISSN: 2797-0469. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol 3. No 3. Hlm 4.
- Nurhidayah, V. D. Yarmadi. & R. Dahly, S. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik Berbaris E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Pembuatan KTP. Jurnal Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Vol 1. No 1.
- Ramadhani, P., & Kosassy, S. O. (2025) Penerapan E-Government Dalam Pelaksanaan Program KTP Digital Di Kecamatan Koto Tanggah, Kota Padang. Jurnal Riset Pemerintahan Dan Pelayanan Publik, 8(1).,

- Retdianto, D. Y. (2022). Implementasi Kebijakan Surat Keputusan Bersama (Skb) 4 Menteri Tahun 2021/2022 Tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran Tatap Muka Di Masa Pandemi Covid 19 (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).
- Santoso, A., Alfiah, S., Miftahurrohman, Z., Latifah, D. U. L., & Zidyani, N. (2024). Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pelayanan Publik Di Desa Karangsemanding. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(4).
- Septiansyah, B., Wulandari, W., Gunawan, W., & Rochaeni, A. (2023). Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Desa Di Era Digital 4. O (Studi Kasus Pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung). *Academia Praja Jurnal*. <https://doi.org/10.36859/jap.v6i2.1734>
- Setiawan, F. (2021). Digitalisasi Layanan Pemerintah Desa: Impelementasi Dan Hambatannya. *Jurnal Teknologi Dan Informasi Dan Komunika*. 10(2).85- 100.
- Suharto, S., & Fridiyanti, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Lanskap Politik*, 2(1), 1-14. <https://doi.org/10.31942/jlp.2024.2.1.10866>
- Van Horn, C. e., & Van Meter, D. S. (1975) The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework Administration & Society, 6(4). 445-488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Widyastuti, T. V., Indriasari, E., Aryani, F. D., Mahardika, D., Pratama, E. A., Hamzani, A. I., & Mashdurohatun, A. (2024). Lelang Sebagai Instrumen Jual Beli Berkarakter Khusus Dan Pencegahan Cyber Crime. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat* <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i1.21458>
- Wijaya, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Desa Melalui Teknologi Digital. *Jurnal Pengembangan Desa*