

## IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN ARUT UTARA KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

### IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE PROCESS OF MAKING ELECTRONIC RESIDENT ID CARDS (E-KTP) IN ARUT UTARA DISTRICT, KOTAWARINGIN BARAT REGENCY

Gusti  
Suharman<sup>\*</sup>

<sup>\*</sup>Universitas  
Muhammadiyah  
Palangkaraya,  
Palangka Raya,  
Indonesia

<sup>\*</sup>email:  
[gustisuharman13@gmail.com](mailto:gustisuharman13@gmail.com)

#### Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu pelayanan penting tersebut adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang dilaksanakan di tingkat kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP serta mengidentifikasi upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Arut Utara, Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan petugas pelayanan dan masyarakat, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas pelayanan menunjukkan sikap responsif, ramah, dan berupaya memberikan pelayanan yang optimal. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur jalan, ketidakstabilan jaringan internet, serta belum optimalnya fungsi alat cetak E-KTP. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak kecamatan melakukan berbagai upaya, antara lain penguatan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pemanfaatan teknologi pendukung jaringan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek sarana prasarana dan dukungan teknologi.

**Kata Kunci:**  
Implementasi  
Pelayanan Publik; E-  
KTP; Administrasi  
Kependudukan;  
Kecamatan Arut  
Utara

**Keywords:**

#### Abstract

Population administration services are a form of public service that directly addresses the basic needs of the community. One of these essential services is the issuance of Electronic Identity Cards (E-KTP) conducted at the sub-district level. This study aims to describe the implementation of E-KTP issuance services and identify efforts made by the Arut Utara Sub-district, West Kotawaringin Barat Regency, to improve service quality.

This research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews with service officers and the public, and documentation studies. Data analysis was conducted using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The results indicate that E-KTP issuance services in Arut Utara Sub-district have been implemented in accordance with applicable procedures. Service officers demonstrated responsiveness, friendliness, and a commitment to providing optimal service. However, several obstacles were still identified, such as limited road infrastructure, unstable internet connectivity, and the suboptimal function of E-KTP printing equipment. To address these challenges, the sub-district office has undertaken various efforts, including strengthening coordination with the Population and Civil Registration Office and utilizing supporting network technology. This study concludes that E-KTP issuance services in Arut Utara Sub-district are functioning well but still require continuous improvement, particularly regarding infrastructure and technological support.



©2026 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh negara. Dalam konteks tersebut, pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai pemenuhan prosedural, tetapi juga sebagai upaya negara dalam menjamin hak-hak sipil warga negara secara adil dan merata (Pasolong, 2019).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersifat mendasar adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP berfungsi sebagai identitas resmi warga negara yang memiliki peran strategis dalam berbagai aspek kehidupan, seperti akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, perbankan, serta pelayanan publik lainnya (Syabani, Subadi, & Suwandi, 2020). Oleh karena itu, implementasi pelayanan pembuatan E-KTP menjadi perhatian



penting bagi pemerintah, terutama di tingkat kecamatan sebagai unit pelayanan terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik. Camat dan jajaran aparatur kecamatan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dapat dilaksanakan secara efektif di tingkat lokal. Dalam praktiknya, keberhasilan implementasi pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kondisi sosial dan geografis wilayah pelayanan (Rahmatullah & Zaini, 2021).

Kecamatan Arut Utara merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat yang memiliki karakteristik geografis cukup menantang. Jarak yang relatif jauh dari pusat pemerintahan kabupaten, keterbatasan infrastruktur jalan, serta ketergantungan pada jaringan internet menjadi faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kendala dalam implementasi pelayanan pembuatan E-KTP, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan pelayanan bagi masyarakat.

Dalam konteks implementasi kebijakan publik, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kejelasan aturan, tetapi juga oleh kemampuan pelaksana kebijakan dalam menerjemahkan aturan tersebut ke dalam praktik pelayanan sehari-hari (Mardhatillah & Novella, 2022). Implementasi pelayanan publik pada level birokrasi bawah (*street-level bureaucracy*) sering kali dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan situasi lapangan yang tidak selalu ideal, sehingga menuntut adanya fleksibilitas dan inisiatif dari aparatur pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai pelayanan pembuatan E-KTP menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan secara nasional, implementasinya di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan internet, keterlambatan percetakan, serta rendahnya aksesibilitas wilayah pelayanan (Faulida, Husaini, & Affrian, 2024; Anisa & Nugraha, 2024). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa studi mengenai implementasi pelayanan E-KTP di tingkat lokal masih relevan untuk dilakukan, terutama pada wilayah dengan kondisi geografis yang menantang.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menilai kualitas pelayanan secara kuantitatif, penelitian ini memfokuskan perhatian pada implementasi pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan di lapangan, bagaimana peran aparatur kecamatan dalam menjalankan prosedur pelayanan, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam proses implementasi. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan akses pelayanan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan mengukur atau menguji hubungan antarvariabel, melainkan memahami proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Informan penelitian terdiri dari aparatur kecamatan yang terlibat langsung dalam pelayanan E-KTP serta masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Arut Utara menunjukkan bahwa kebijakan administrasi kependudukan telah diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan sesuai dengan ketentuan formal yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, tahapan pelayanan dimulai dari penerimaan permohonan masyarakat, pemeriksaan kelengkapan dokumen, perekaman biometrik, hingga pengajuan pencetakan E-KTP. Secara prosedural, implementasi tersebut telah berjalan sesuai standar operasional yang ditetapkan, meskipun dalam praktiknya masih menghadapi berbagai keterbatasan.

Dalam kajian implementasi kebijakan publik, implementasi dipahami bukan sekadar sebagai pelaksanaan aturan, melainkan sebagai proses kompleks yang melibatkan banyak aktor dan dipengaruhi oleh konteks lingkungan. Edwards III mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai “the stage of policymaking between the establishment of a policy and the consequences of the policy for the people whom it affects” (Edwards III, 1980). Kerangka ini masih relevan dalam studi kontemporer karena menekankan pentingnya faktor sumber daya, komunikasi, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Howlett, Ramesh, dan Perl (2020) menegaskan bahwa teori-teori klasik implementasi tetap digunakan karena mampu menjelaskan dinamika pelaksanaan kebijakan di tingkat lokal, khususnya pada sektor pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sumber daya dan kondisi lingkungan menjadi tantangan utama dalam implementasi pelayanan E-KTP di Kecamatan Arut Utara. Keterbatasan infrastruktur jalan serta ketidakstabilan jaringan internet berdampak langsung pada proses perekaman dan pengiriman data kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung aparatur pelaksana. Mazmanian dan Sabatier menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh sejauh mana variabel eksternal “constrain or

facilitate the implementation process” (Mazmanian & Sabatier, 1983). Meskipun pandangan ini dikemukakan lebih awal, studi mutakhir tetap mengafirmasi bahwa faktor lingkungan masih menjadi penentu penting dalam implementasi kebijakan publik di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur (Hill & Hupe, 2014).

Dari sisi kapasitas institusional, penelitian ini menemukan bahwa fasilitas pelayanan E-KTP di tingkat kecamatan telah tersedia secara minimal, seperti perangkat komputer dan alat perekaman biometrik. Namun, keterbatasan fungsi alat cetak E-KTP menyebabkan kecamatan masih bergantung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten. Ketergantungan ini memperpanjang rantai implementasi kebijakan dan berdampak pada lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Grindle menegaskan bahwa “implementation outcomes are shaped by the interaction between policy content and the context of implementation” (Grindle, 2017). Temuan ini memperlihatkan bahwa ketidakseimbangan antara desain kebijakan dan kapasitas pelaksana di tingkat lokal dapat menghambat efektivitas implementasi.

Peran aparatur kecamatan menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan implementasi pelayanan E-KTP. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pelayanan berupaya memberikan penjelasan yang terbuka kepada masyarakat mengenai alur pelayanan dan kendala yang dihadapi. Sikap komunikatif dan responsif aparatur menjadi strategi adaptif untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Lipsky menyebut aparatur tingkat bawah sebagai street-level bureaucrats yang “exercise considerable discretion in the day-to-day implementation of public policies” (Lipsky, 2010). Diskresi ini terlihat dalam praktik pelayanan E-KTP, di mana aparatur menyesuaikan pelayanan dengan kondisi lapangan tanpa mengabaikan aturan formal.

Praktik diskresi tersebut sejalan dengan pandangan Hupe dan Hill (2016) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses interpretatif, di mana pelaksana kebijakan tidak hanya menjalankan aturan, tetapi juga menafsirkan kebijakan sesuai dengan realitas sosial dan administratif yang dihadapi. Dalam konteks Kecamatan Arut Utara, fleksibilitas aparatur menjadi elemen penting untuk memastikan pelayanan tetap berjalan di tengah keterbatasan infrastruktur dan sumber daya.

Koordinasi antarlembaga antara kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memengaruhi implementasi pelayanan E-KTP. Koordinasi ini diperlukan untuk memastikan verifikasi data dan pencetakan dokumen berjalan sesuai ketentuan. Namun, jarak geografis dan keterbatasan akses menyebabkan koordinasi belum sepenuhnya optimal. O’Toole menegaskan bahwa implementasi kebijakan publik saat ini semakin berlangsung dalam konteks multi-level governance, sehingga memerlukan kapasitas koordinasi yang kuat antaraktor dan antarlevel pemerintahan (O’Toole, 2015).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara telah berjalan sesuai kerangka prosedural kebijakan, namun masih menghadapi kendala kontekstual yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kejelasan regulasi, tetapi juga oleh kapasitas institusi, kondisi lingkungan, serta peran dan diskresi aparatur pelaksana. Oleh karena itu, peningkatan implementasi pelayanan E-KTP memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas birokrasi, serta perbaikan mekanisme koordinasi antarlembaga.

Implementasi pelayanan E-KTP di Kecamatan Arut Utara juga memperlihatkan bahwa kendala utama tidak hanya bersumber dari faktor teknis, tetapi juga dari pola koordinasi dan tata kelola antarlembaga. Proses pelayanan E-KTP pada praktiknya melibatkan lebih dari satu unit organisasi, khususnya koordinasi antara kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten. Ketergantungan pada proses verifikasi dan pencetakan di tingkat kabupaten menyebabkan pelayanan di tingkat kecamatan tidak sepenuhnya otonom. Kondisi ini memperpanjang rantai implementasi kebijakan dan berpotensi menurunkan responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks teori implementasi kebijakan, fenomena tersebut dapat dipahami melalui perspektif multi-level governance. O’Toole menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik kontemporer semakin berlangsung dalam “complex interorganizational settings that require coordination, negotiation, and shared problem-solving” (O’Toole, 2015). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme koordinasi formal telah tersedia, faktor geografis dan keterbatasan infrastruktur menyebabkan koordinasi tersebut tidak selalu berjalan secara efektif. Hal ini menegaskan bahwa koordinasi antarlembaga bukan sekadar persoalan struktur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas operasional dan kondisi lingkungan.

Selain koordinasi, aspek komunikasi kebijakan juga memengaruhi implementasi pelayanan E-KTP. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur, waktu penyelesaian, dan kendala pelayanan tidak selalu dapat disampaikan secara pasti kepada masyarakat, terutama ketika terjadi gangguan jaringan atau keterlambatan pencetakan. Dalam teori implementasi, komunikasi dipahami sebagai faktor kunci yang menentukan apakah kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan secara konsisten oleh pelaksana dan diterima oleh masyarakat. Howlett, Ramesh, dan Perl (2020) menegaskan bahwa “policy communication failures often translate into implementation gaps at the operational level.” Temuan ini relevan dengan kondisi di Kecamatan Arut Utara, di mana ketidakpastian teknis berdampak pada komunikasi pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, aparatur kecamatan menunjukkan upaya adaptif dalam mengelola keterbatasan tersebut. Petugas pelayanan berupaya menjelaskan kondisi yang dihadapi secara terbuka kepada masyarakat, termasuk kemungkinan keterlambatan penyelesaian E-KTP. Pendekatan ini mencerminkan praktik implementasi yang bersifat responsif dan berorientasi pada hubungan sosial antara aparatur dan masyarakat. Dalam kerangka street-level bureaucracy, Lipsky menyatakan bahwa aparatur garis depan “develop coping mechanisms to manage gaps between policy demands and resource constraints” (Lipsky, 2010). Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa strategi komunikasi dan transparansi menjadi salah satu mekanisme adaptasi aparatur dalam menghadapi keterbatasan sistem.

Diskresi aparaturnya juga tampak dalam pengaturan pelayanan sehari-hari, seperti penyesuaian jadwal pelayanan dan prioritas kelompok tertentu sesuai kondisi lapangan. Diskresi ini tidak selalu tertulis dalam regulasi formal, tetapi menjadi praktik penting dalam menjaga keberlangsungan implementasi kebijakan. Hupe dan Hill (2016) menegaskan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses interpretatif, di mana pelaksana kebijakan “actively construct policy meaning through everyday practices.” Dengan demikian, diskresi aparaturnya bukanlah penyimpangan kebijakan, melainkan bagian inheren dari proses implementasi itu sendiri.

Temuan ini juga memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Kecamatan Arut Utara tidak dapat dilepaskan dari kapasitas organisasi secara keseluruhan. Keterbatasan sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur menciptakan kesenjangan antara tujuan kebijakan dan hasil implementasi. Grindle menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh sejauh mana kapasitas institusi pelaksana mampu mendukung tujuan kebijakan tersebut (Grindle, 2017). Dalam konteks ini, peningkatan kualitas implementasi pelayanan E-KTP memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan di tingkat kecamatan, bukan hanya penambahan regulasi.

Selain itu, temuan penelitian ini menguatkan pandangan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak selalu menghasilkan peningkatan efektivitas jika tidak disertai kesiapan sistem pendukung. Shoum dkk. (2024) menegaskan bahwa “transformasi pelayanan publik berbasis teknologi harus diiringi dengan kesiapan birokrasi dan infrastruktur agar tidak menimbulkan ketimpangan akses layanan.” Pernyataan tersebut relevan dengan kondisi Kecamatan Arut Utara, di mana pelayanan E-KTP berbasis teknologi masih menghadapi tantangan konektivitas dan keterbatasan perangkat pendukung.

Dari perspektif kebijakan publik, kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk menyesuaikan desain kebijakan dengan konteks lokal. Hill dan Hupe (2014) menekankan bahwa implementasi kebijakan yang efektif memerlukan pemahaman terhadap konteks tempat kebijakan dijalankan, termasuk karakteristik wilayah, kapasitas birokrasi, dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kebijakan pelayanan administrasi kependudukan perlu dirancang secara lebih fleksibel agar dapat diadaptasi di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara merupakan proses yang dinamis dan kontekstual. Keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan aparaturnya dalam beradaptasi dengan keterbatasan sumber daya, mengelola koordinasi antarlembaga, serta menjaga komunikasi dengan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik pada tingkat lokal memerlukan pendekatan yang holistik, yang mengintegrasikan aspek regulasi, kapasitas institusi, kondisi lingkungan, dan praktik diskresi aparaturnya pelaksana.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara merupakan proses yang berjalan di antara kepatuhan terhadap prosedur formal dan kebutuhan adaptasi terhadap kondisi lapangan. Di satu sisi, aparaturnya kecamatan telah berupaya menjalankan kebijakan sesuai dengan ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku, mulai dari penerimaan permohonan hingga pengajuan pencetakan E-KTP. Di sisi lain, berbagai keterbatasan struktural dan kontekstual—terutama infrastruktur, teknologi, dan koordinasi antarlembaga—mempengaruhi capaian implementasi kebijakan tersebut.

Temuan ini menegaskan kembali pandangan dalam studi implementasi kebijakan bahwa keberhasilan kebijakan publik tidak dapat diukur semata-mata dari kepatuhan prosedural. Howlett, Ramesh, dan Perl (2020) menekankan bahwa implementasi merupakan fase krusial yang sering kali memperlihatkan jarak antara desain kebijakan dan praktik di lapangan. Dalam konteks Kecamatan Arut Utara, jarak tersebut tampak pada ketergantungan kecamatan terhadap kapasitas teknis dan administratif di tingkat kabupaten, yang berdampak pada kecepatan dan kepastian pelayanan bagi masyarakat.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa faktor lingkungan lokal memainkan peran signifikan dalam membentuk pola implementasi kebijakan. Keterbatasan infrastruktur jalan dan jaringan internet tidak hanya memengaruhi aspek teknis pelayanan, tetapi juga membentuk cara aparaturnya berinteraksi dengan masyarakat. Dalam hal ini, implementasi kebijakan bersifat kontekstual dan tidak dapat dilepaskan dari karakteristik wilayah tempat kebijakan dijalankan. Hill dan Hupe (2014) menegaskan bahwa implementasi kebijakan publik selalu berlangsung dalam konteks tertentu, sehingga menuntut adanya penyesuaian dan interpretasi oleh pelaksana kebijakan.

Peran aparaturnya kecamatan sebagai pelaksana kebijakan menjadi semakin penting dalam kondisi keterbatasan tersebut. Diskresi aparaturnya, sebagaimana dijelaskan oleh Lipsky (2010), muncul sebagai mekanisme adaptif untuk menjembatani kesenjangan antara tuntutan kebijakan dan keterbatasan sumber daya. Dalam praktik pelayanan E-KTP di Kecamatan Arut Utara, diskresi tidak diwujudkan dalam bentuk penyimpangan aturan, melainkan dalam strategi komunikasi, pengaturan pelayanan, dan pengelolaan ekspektasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa diskresi aparaturnya merupakan bagian inheren dari implementasi kebijakan pelayanan publik, khususnya pada level birokrasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Selain itu, hasil penelitian ini menguatkan temuan-temuan mutakhir mengenai digitalisasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya kesiapan sistem pendukung. Transformasi pelayanan berbasis teknologi, seperti pelayanan E-KTP, tidak secara otomatis meningkatkan efektivitas pelayanan apabila tidak diiringi dengan penguatan infrastruktur dan kapasitas birokrasi. Sebagaimana ditegaskan oleh Shoum dkk. (2024), teknologi dalam pelayanan publik harus dipahami sebagai alat pendukung yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi dan konteks implementasinya.

Dengan demikian, implementasi pelayanan E-KTP di Kecamatan Arut Utara dapat dipahami sebagai proses yang bersifat dinamis, adaptif, dan kontekstual. Kebijakan pelayanan publik tidak hanya “diimplementasikan”, tetapi juga “diterjemahkan” oleh aparaturnya dalam menghadapi realitas lapangan yang kompleks. Pemahaman ini penting untuk menghindari penilaian yang terlalu normatif terhadap keberhasilan atau kegagalan kebijakan.

Pembahasan ini mengantarkan pada kebutuhan untuk melihat implementasi kebijakan pelayanan E-KTP tidak hanya dari sisi prosedur, tetapi juga dari sisi kapasitas institusi, kondisi lingkungan, dan praktik birokrasi sehari-hari. Oleh karena itu, bagian selanjutnya akan merangkum temuan-temuan utama penelitian ini dalam bentuk kesimpulan serta merumuskan implikasi kebijakan yang dapat menjadi dasar bagi upaya perbaikan implementasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat lokal.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Arut Utara telah berjalan sesuai dengan kerangka prosedural kebijakan administrasi kependudukan yang berlaku. Aparatur kecamatan telah melaksanakan tahapan pelayanan secara sistematis, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, perekaman biometrik, hingga pengajuan pencetakan E-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif, kebijakan pelayanan E-KTP telah diimplementasikan di tingkat kecamatan.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan E-KTP masih menghadapi berbagai kendala kontekstual yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Kendala utama meliputi keterbatasan infrastruktur jalan, ketidakstabilan jaringan internet, serta keterbatasan fungsi sarana pendukung, khususnya alat pencetakan E-KTP yang masih terpusat di tingkat kabupaten. Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya dapat dilakukan secara cepat dan mandiri di tingkat kecamatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor lingkungan dan kapasitas institusional memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik. Implementasi pelayanan E-KTP di Kecamatan Arut Utara tidak hanya ditentukan oleh kejelasan prosedur, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya, dukungan teknologi, serta kemampuan aparatur dalam menyesuaikan kebijakan dengan kondisi lapangan. Dalam konteks ini, peran aparatur kecamatan sebagai pelaksana kebijakan menjadi sangat penting, terutama melalui praktik diskresi yang bersifat adaptif untuk menjaga keberlangsungan pelayanan di tengah keterbatasan yang ada.

Selain itu, koordinasi antarlembaga antara kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten menjadi faktor kunci dalam implementasi pelayanan E-KTP. Meskipun koordinasi telah berjalan, penelitian ini menunjukkan bahwa jarak geografis dan keterbatasan akses masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan responsif. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik pada tingkat lokal merupakan proses yang dinamis dan kontekstual, yang memerlukan pendekatan implementasi yang fleksibel dan berorientasi pada kondisi wilayah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, beberapa rekomendasi kebijakan dapat diajukan. Pertama, pemerintah daerah perlu memperkuat dukungan infrastruktur dan teknologi pendukung pelayanan E-KTP di tingkat kecamatan, terutama peningkatan kualitas jaringan internet dan optimalisasi sarana perekaman serta pencetakan E-KTP. Penguatan infrastruktur ini penting untuk mengurangi ketergantungan kecamatan terhadap layanan di tingkat kabupaten dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, perlu dilakukan peningkatan kapasitas aparatur kecamatan melalui pelatihan teknis dan penguatan kompetensi pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pelayanan berbasis teknologi dan komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Penguatan kapasitas aparatur diharapkan dapat meningkatkan kualitas implementasi kebijakan serta meminimalkan kesenjangan antara prosedur kebijakan dan praktik pelayanan di lapangan.

Ketiga, pemerintah daerah perlu memperkuat mekanisme koordinasi antarlembaga antara kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui sistem koordinasi yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi informasi. Mekanisme ini dapat berupa sistem pelaporan dan monitoring pelayanan yang terintegrasi guna memastikan kelancaran proses verifikasi dan pencetakan E-KTP.

Keempat, kebijakan pelayanan administrasi kependudukan perlu dirancang secara lebih adaptif dengan mempertimbangkan karakteristik geografis dan kondisi lokal wilayah pelayanan. Pendekatan kebijakan yang fleksibel memungkinkan aparatur di tingkat kecamatan untuk menyesuaikan implementasi pelayanan tanpa mengabaikan prinsip akuntabilitas dan kepastian hukum. Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Arut Utara dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus memperkuat kualitas implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada Dosen Pembimbing atas bimbingan, arahan, dan kesabaran yang tak terhingga, yang merupakan fondasi utama terwujudnya penelitian ini. Penghargaan juga ditujukan kepada Universitas Muhammadiyah Palangkaraya (UMP) atas fasilitas dan dukungan akademik, serta kepada seluruh jajaran Pemerintah Kecamatan Arut Utara atas izin, kerja sama, dan akses data yang diberikan dengan sangat baik, sehingga memungkinkan pelaksanaan studi lapangan ini dengan lancar.

## **REFERENSI**

- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (2017). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Hill, M., & Hupe, P. (2014). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance* (3rd ed.). London: Sage Publications.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2020). *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.

- Hupe, P., & Hill, M. (2016). And the rest is implementation: Comparing approaches to what happens in policy processes beyond Great Expectations. *Public Policy and Administration*, 31(2), 103–121. <https://doi.org/10.1177/0952076715598828>
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services* (30th Anniversary ed.). New York: Russell Sage Foundation.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- O'Toole, L. J. (2015). Networks and networking: The public administrative agendas. *Public Administration Review*, 75(3), 361–371. <https://doi.org/10.1111/puar.12364>
- Shoum, S., Irwani, & Pratama, M. A. (2024). Infrastruktur berkelanjutan dan smart city: Strategi birokrasi dalam mencapai Indonesia Emas 2045. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 12(2), 340–354. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.236>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.