



# Penerapan Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan dalam Pembuatan KTP di Desa Moteng Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat

Inka Nusamuda Pratama, Rahmad Fahrul Sani, Amil, Iwan Tanjung Sutarna

Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan, Mataram, NTB

## ARTICLE INFORMATION

Received: September 08, 2023  
Revised: January 11, 2024  
Available online: March 10, 2024

## KEYWORDS

Policy Implementation, Information System, Population Management, KTP

## CORRESPONDENCE

Name: Inka Nusamuda Pratama  
E-mail: [inka.nusamuda@ummat.ac.id](mailto:inka.nusamuda@ummat.ac.id)

## A B S T R A C T

This research examines the effectiveness of population management information system policies in issuing Resident Identity Cards (KTP) in Moteng Village, Brang Rea District, West Sumbawa Regency. Utilizing qualitative methods, including interviews and observations, the study evaluates policy execution and service quality during KTP issuance. Despite encountered challenges, policy implementation has notably improved KTP issuance efficiency and effectiveness at the village level. However, some residents still lack KTPs due to insufficient understanding of required documentation and procedures. Nevertheless, village authorities are actively striving for optimal service provision to maximize KTP ownership. Clear information dissemination has led to increased community engagement in the KTP application process, reflecting a solid grasp of procedural requirements. Consistency in policy implementation underscores village authorities' commitment to providing satisfactory services. The Moteng Village Office benefits from a supportive staff, predominantly with secondary education qualifications, perceived by the community as proficient in delivering exemplary service. Despite challenges, including limited community understanding and participation, the provision of specialized facilities positively contributes to KTP issuance services. Overall, the study emphasizes the importance of clear communication, consistent policy implementation, and resource allocation in enhancing population administration services and streamlining KTP issuance processes in Moteng Village.

## PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas tentang penerapan kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIM-K) dalam konteks pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Moteng, Kecamatan Brang Rea, Kabupaten Sumbawa Barat. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi implementasi kebijakan tersebut dalam proses administratif pembuatan KTP di tingkat desa. Pemanfaatan sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP merupakan kebutuhan individu yang mendasar bagi setiap pribadi yang sadar arti pentingnya identitas diri, maka di perlukan suatu sistem informasi yang dapat mempermudah dalam setiap aktivitasnya sehingga waktu pengerjaannya dapat menjadi efektif (Chatreen & Sembiring, 2023). Usaha dalam pemenuhan informasi tersebut tidak lepas dari pemerintah dalam hal menyediakan sarana pelayanan serta fasilitas yang dapat mendukung pelayanan tersebut antara lain komputerisasi, blangko administrasi kependudukan yang akan mempermudah sistem pelayanan kepada masyarakat (Tarifu, 2020; Tores, 2014).

Untuk mencegah kecurangan dan penyimpangan dengan menggunakan KTP manual, maka pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data dari setiap warga sehingga e-KTP tersebut tidak dapat di perbanyak. 5 (lima) tahapan dalam pembuatan e-KTP yaitu pembacaan biodata, foto, perekaman tanda tangan, scan sidik jari dan scan retina mata (Asmaria, 2016). Jumlah penduduk Desa Moteng sebanyak 961 jiwa, jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP 719 jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP hanya 703 jiwa, dan jumlah penduduk yang belum memiliki KTP 16 jiwa.

Penelitian Qhilby (2018), tentang "Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Kependudukan dalam Proses Penerbitan KTP Elektronik di Wilayah Perkotaan" pada tahun 2017, Penelitian ini memusatkan perhatian pada evaluasi implementasi sistem informasi kependudukan khususnya dalam penerbitan KTP elektronik di lingkungan perkotaan. Fokusnya mencakup teknologi yang digunakan, integrasi data, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan penerbitan KTP elektronik. Kemudian penelitian dengan judul "Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Online dalam Penerbitan KTP: Tinjauan Implementasi di Desa-Desa Pedalaman" pada tahun 2020, Penelitian ini menyoroti implementasi sistem informasi kependudukan berbasis online khususnya dalam konteks penerbitan KTP di daerah pedalaman atau terpencil. Fokusnya lebih pada tantangan teknis, aksesibilitas, dan integrasi data dalam penerbitan KTP di lingkungan yang terpencil (Sadewa, 2022).

Kebaruan pada penelitian ini terletak pada fokus khususnya terhadap wilayah pedesaan, yakni Desa Moteng, yang belum secara memadai tereksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini merintis kontribusi pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika implementasi SIM-K dalam pembuatan KTP di tingkat desa, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pembaruan kebijakan di tingkat lokal, dengan mengarahkan perhatian pada daerah pedesaan, penelitian ini berupaya mengidentifikasi permasalahan dan potensi solusi yang dapat memperkuat implementasi kebijakan SIM-K, memberikan perspektif yang lebih inklusif terhadap tantangan yang mungkin dihadapi oleh desa-desa kecil, dan memberikan sumbangan pemikiran baru dalam literatur kebijakan dan sistem informasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Desa Moteng bahwa masih ada masyarakat yang belum paham

dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk pembuatan KTP. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Pemerintahan Desa Moteng mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Kemudian kurangnya SDM/Pegawai khusus pengurusan KTP di Pemerintah Desa Moteng. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat di laksanakan dengan cepat. Permasalahan lain yaitu belum terselesaikannya target perekaman KTP sampai saat ini. Berdasarkan hal tersebut Maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan dalam Pembuatan KTP di Desa Moteng Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat”.

**METODE**

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara alamiah untuk mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yakni cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan (Sugiyono 2015). Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan teknik Kualitatif Deskriptif. Lokasi atau objek penelitian ini berada di Desa Moteng Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini di laksanakan dalam 1 bulan yaitu pada bulan Januari – Februari 2023. Waktu yang di hitung sejak dikeluarkan surat permohonan izin penelitian oleh pihak kampus. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder.

Adapun subjek penelitian ini yang diambil dalam penelitian ini adalah: Kepala Desa/Sekretaris Desa Moteng Kecamatan Brang Rea, Karyawan Kantor Desa Moteng Kecamatan Brang Rea, Masyarakat Desa Moteng Kecamatan Brang Rea. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan yakni (Kriyantono 2014 : 289) : Reduksi Data, Triangulasi, Menarik Kesimpulan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Komunikasi**

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali komunikasi yang telah melalui beberapa tingkatan birokrasi menyebabkan terjadinya salah pengertian (miskomunikasi) (Mulyadi, 2019). Kondisi di atas dapat di perelas dari wawancara peneliti dengan Bapak Ahyar Rosidi selaku Kepala Desa Moteng yaitu:

“Komunikasi yang kami lakukan sudah sangat maksimal dan berjalan dengan tujuan dari kebijakan pembuatan KTP dan mudah dipahami oleh semua masyarakat yang wajib KTP di Desa Moteng”.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 pada pasal 3 ayat 1 point c sudah menjelaskan bagaimana cara penyampaian informasi sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, dan sesuai dari hasil wawancara dengan Bapak Ahyar Rosidi selaku Kepala Desa Moteng sudah berperan dengan baik untuk menciptakan kejelasan informasi mengenai tata cara (mekanisme) pelayanan pembuatan KTP melalui petugas pelayanan umum dan operator KTP. Penyampaian informasi dengan baik dan tepat yang dilaksanakan oleh Desa Moteng beserta elemen-elemen penyampai informasi, sangatlah

membantu dan bermanfaat bagi masyarakat dalam pembuatan KTP.

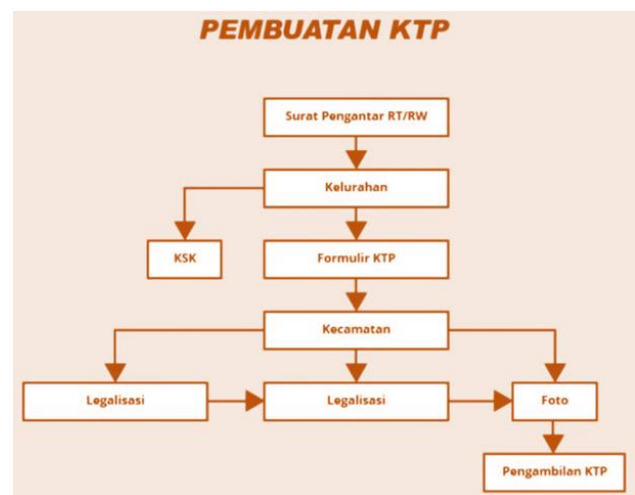
Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa kendala yang di dapatkan saat pembuatan KTP bagi warga Desa Moteng adalah masih ada warga yang masih belum paham alurnya, akan tetapi hal tersebut dapat ditangani dengan menanyakan langsung kepada aparatur desa Moteng.

Kejelasan informasi dalam kebijakan pembuatan KTP melalui penjabaran secara mendetail tentang buku panduan teknis atau aturan-aturan yang telah ditetapkan dan berlaku agar bisa dimengerti dan dipahami oleh aparatur dalam menjalankan aplikasi pembuatan KTP. Kejelasan informasi tidak hanya mengenai buku panduan teknis atau aturan-aturan yang telah ditetapkan dan berlaku akan tetapi kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat (Mulyadi, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan kantor Desa Moteng Ibu Yuyun Susila, mengungkapkan tentang kejelasan informasi:

“Mengetahui kejelasan informasi tentang pembuatan/pembuatan KTP, kami telah menyediakan informasi di berupa gambar yang di temple di papan informasi yang ada di Kantor Desa serta menginformasikan kepada masyarakat bahwa dapat bertanya langsung kepada operator kami yang berada di kantor Desa bila masyarakat menemui masalah dalam persyaratan ataupun tata cara (mekanisme) pembuatan/pembuatan KTP”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, salah satu cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Desa Moteng yaitu memasang gambar alur pembuatan KTP dan dapat bertanya langsung kepada para operator apabila masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses pembuatan KTP, sehingga dapat menciptakan kejelasan informasi tentang tata cara (mekanisme) pembuatan/pembuatan KTP yang sangat baik kepada masyarakat. Berikut gambar alur pembuatan KTP untuk masyarakat Desa Moteng:



Gambar 1. Alur Pembuatan KTP

Sumber: Kantor Desa Moteng (2023)

Proses pembuatan KTP di Desa Moteng melalui beberapa tahapan yang telah ditentukan oleh Desa Moteng sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011, dimana masyarakat yang hendak melakukan pembuatan/pembuatan KTP baik secara massal atau reguler yang telah ditetapkan oleh

pemerintah pusat harus memenuhi atau mengikuti beberapa tahapan tersebut.

Tahapan-tahapan tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 pada pasal 5 tentang penerbitan KTP secara reguler antara lain, tahapan pertama, masyarakat melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan. Tahap kedua, Petugas di tempat pelayanan KTP merekam isi formulir permohonan KTP ke dalam database kependudukan (Melani & Lareken, 2022).

Tahap ketiga, petugas melakukan verifikasi data penduduk secara langsung. Tahap keempat, petugas operator melakukan pengambilan dan pembuatan pas photo, tanda tangan, dan sidik jari penduduk. Tahap kelima, petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP pada formulir permohonan. Tahap keenam, proses penerbitan KTP. Tahap ketujuh, Penduduk dapat mengambil KTP dengan membawa formulir permohonan (Melani & Lareken, 2022). Berdasarkan uraian di atas tentang tahapan-tahapan dalam pembuatan eKTP di Desa Moteng sudah sangat jelas akan kejelasan informasi serta dilakukan dengan transparan dan maksimal sesuai aturan yang berlaku, sehingga masyarakat tidak menjadi bingung dan terbantu dalam pembuatan KTP dengan tahapan-tahapan tersebut melalui pamflet yang telah di tempelkan pada papan pengumuman yang berada di Kantor Desa Moteng.

Hal ini terlihat dari jumlah antusias masyarakat dalam pembuatan KTP yang cukup tinggi, dan membuktikan bahwa masyarakat dengan mudah dan dapat mengerti akan mekanisme dan persyaratan ataupun tahapan-tahapan dalam pembuatan KTP. Berdasarkan kesimpulan di atas, penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak Desa Moteng dapat dikatakan cukup baik.

Konsistensi atau Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan, jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan dalam menjalankan suatu kebijakan yang berakibat juga terhadap masyarakat yang menjadi lebih bingung dan merasa dipersulit.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya. Implementasi kebijakan KTP sesuai dengan ketetapan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (Fajarsari, 2010), sedangkan peraturan bagi Pemerintah Desa Moteng untuk mendukung peraturan pemerintah pusat tentang e-KTP adalah Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Desa Moteng. Memberikan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dengan terlaksananya program KTP dengan baik, tujuan yang akan dicapai agar terciptanya tertib administrasi kependudukan.

Keberadaan KTP sudah tidak diragukan lagi dan pada pelaksanaannya harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang

ada sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Moteng, mengungkapkan tentang database kependudukan:

“Dengan adanya database kependudukan yang akurat, kami selaku Pemerintah Desa Moteng dapat memantau data masyarakat kami dengan mudah dan lebih akurat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa konsistensi Desa Moteng pada pelaksanaan pembuatan KTP terdiri dari beberapa peraturan implementasi KTP berupa acuan atau landasan yang akan ditempuh oleh Pemerintah Desa Moteng dengan membangun database kependudukan untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 (satu) KTP saja, selain itu tujuan dari KTP agar dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik suatu asumsi bahwa pelayanan yang baik dari Kantor Desa Moteng, yaitu terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Desa Moteng melalui pelayanan yang maksimal dalam pembuatan KTP. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan, maka masyarakat diharapkan merasa puas pada pelayanan yang diberikan pihak Kantor Desa Moteng dengan informasi dan proses pembuatan KTP yang mudah dimengerti dan konsisten sesuai dengan aturan yang berlaku.

### *Sumber Daya*

#### *a. Staf*

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia (Wanimbo et al., 2021). Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi (Nofriandy Imanuel et al., 2022; Sutmasa, 2021). Dari hasil wawancara dengan Ahyar Rosidi selaku Kepala Desa Moteng beliau mengatakan bahwa:

“kalau berbicara tentang sumber daya, dilihat dari sisi sumber daya manusianya (staf) baik dari struktur organisasi aparatur pemerintah Desa Moteng ini hanya ada satu yang sarjana dan satu yang Diploma, sisanya hanya tamatan SMA. walaupun tingkat pendidikan aparatur pemerintah Desa Moteng rata-rata hanya tamatan SMA namun hal itu tidak berdampak buruk dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat yang dimana semua pegawai Kantor Desa Moteng sudah menjalankan semua tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing”.

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa implementasi aparatur pemerintah Desa Moteng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah efektif, dapat dilihat dari sisi sumber daya manusia (staf) Kantor Desa Moteng yang sudah mendukung dimana tingkat pendidikan aparatur pemerintah Desa Moteng ada yang Sarjana dan Diploma, walaupun kebanyakan hanya tamatan SMA namun itu tidak menghambat aparatur pemerintah Desa Moteng memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. karena kalo berbicara tentang tingkat pendidikan Aparatur Pemerintah Desa yang ada di Indonesia, tingkat pendidikan Aparatur Pemerintah Desa yang hanya lulusan SMA sudah bagus.

### b. Informasi

Kurangnya informasi atau pengetahuan, bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bekerja secara optimal sehingga menimbulkan ketidak jelasan dari maksud dan tujuan kebijakan tersebut, oleh karena itu implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada (Ramli, 2022; Umam & Adianto, 2020).

Informasi merupakan hal yang penting dalam melaksanakan kebijakan KTP di Desa Moteng, karena berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan sehingga aparatur dalam pelaksanaan KTP harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka melakukan pembuatan KTP sesuai dengan mekanisme pembuatan KTP. Sumber daya informasi yang ada di Desa Moteng merupakan suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan terhadap masyarakat di bidang administrasi publik dalam mewujudkan pelayanan yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala desa Moteng Bapak Ahyar Rosidi, mengungkapkan:

“Informasi sudah berjalan dengan konsisten, baik terhadap para aparatur pelaksana dan juga masyarakat, untuk mencapai target tujuan, kami melakukan proses pembuatan KTP dari hari senin hingga jumat dengan jam pembuatan dari jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 di kantor”.

Penunjang sumber daya informasi tentang jadwal pelaksanaan dan tata cara pembuatan KTP telah diberitahukan pihak Kantor Desa Moteng kepada masyarakat dengan maksimal, baik tempat pelaksanaan pembuatan ataupun waktu pelaksanaan pembuatan KTP. Informasi yang dilakukan pihak kantor Desa Moteng dilakukan dengan cara menginformasikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman yang ada di kantor Desa Moteng dan masyarakat dapat bertanya langsung kepada operator yang berada di kantor kantor Desa Moteng bila masyarakat menemui masalah dalam persyaratan ataupun tata cara (mekanisme) pembuatan/pembuatan KTP.

### c. Wewenang

Kewenangan, mutlak keberadaannya diperlukan oleh suatu instansi. Kewenangan akan membawa pengaruh terhadap lembaga dalam menjalankan kebijakan (Ramdhani & Andayani, 2023). Kewenangan harus bersifat formal untuk menghindari gagalnya proses implementasi karena dipandang oleh publik implementor tersebut tidak terlegitimasi (Purwanti, 2018). Dari hasil wawancara dengan Ahyar Rosidi selaku Kepala Desa Moteng beliau mengatakan bahwa:

“Kami selaku pemerintah Desa Moteng memiliki wewenang dalam pelaksanaan KTP tersebut, yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa sebelum membuat KTP di harapkan berkas yang di bawa ke kantor Desa untuk membuat surat pengantar harus lengkap, agar nanti pelaksanaannya bias cepat selesai”.

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa implementasi aparatur pemerintah Desa Moteng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah efektif, dapat dilihat dari sisi sumber daya manusia (wewenang) Kantor Desa Moteng yang sudah baik yakni memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa sebelum membuat KTP di harapkan berkas yang di bawa ke kantor Desa untuk membuat surat pengantar harus lengkap, agar nanti pelaksanaannya bias cepat selesai.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa, sumber daya manusia yang ada di Kantor Desa Moteng sudah mendukung dan sudah bekerja dengan baik dapat dilihat dari sisi Sumber Daya Manusia (Wewenang) Kantor Desa Moteng yakni memberitahu masyarakat untuk membawa berkas yang lengkap dalam pembuatan KTP sehingga sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan KTP.

### d. Fasilitas

Sumber daya fasilitas merupakan sumber daya peralatan pendukung aparatur dalam menjalankan operasional baik sarana dan prasarana (Abdullah, 2020). Pelayanan yang ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi modal yang dapat diwujudkan pada setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik (Hermawati & Hidayat, 2019). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat dan modern memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia Pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti KTP (Putri & Reviandani, 2023; Hariyati et al., 2022). Dari hasil wawancara dengan Ahyar Rosidi selaku Kepala Desa Moteng beliau mengatakan bahwa:

“Berbicara tentang sumber daya, dilihat dari sisi sumber daya fasilitas untuk aparatur pemerintah Desa Moteng ini, sudah disediakan Komputer untuk memasukkan data-data masyarakat yang ingin membuat KTP, sehingga tidak memakai cara manual seperti dulu, hal ini memudahkan para staf dalam menginput data dan kerjanya menjadi sangat maksimal.”

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa implementasi aparatur pemerintah Desa Moteng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah efektif, dapat dilihat dari sisi sumber daya manusia (fasilitas) Kantor Desa Moteng yang sudah mendukung dimana terdapat komputer khusus bagi staf dalam menginput data masyarakat Desa Moteng yang ingin membuat KTP.

## KESIMPULAN

Pada aspek transmisi informasi, meskipun transmisi informasi di Desa Moteng tergolong baik, masih terdapat sebagian warga yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena kurangnya pemahaman terhadap berkas yang diperlukan dan prosedur pembuatan KTP. Meski demikian, upaya maksimal telah dilakukan oleh aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang optimal guna mencapai target kepemilikan KTP yang maksimal. Kejelasan informasi yang disampaikan oleh Desa Moteng telah membuahkan hasil positif, terlihat dari antusiasme masyarakat yang tinggi dalam mengikuti proses pembuatan KTP, menunjukkan pemahaman yang baik terhadap mekanisme, persyaratan, dan tahapan pembuatan KTP. Konsistensi dalam implementasi kebijakan KTP di Desa Moteng juga terlihat melalui rasa kebanggaan aparatur terhadap pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga tujuan dan landasan hukumnya dapat terarah dan konsisten.

Dalam hal sumber daya manusia, Kantor Desa Moteng memiliki staf yang telah mendukung dan bekerja dengan baik, termasuk satu Sarjana, satu Diploma, dan sisanya tamatan SMA. Meskipun demikian, masyarakat menilai bahwa pegawai di

Kantor Desa Moteng mampu memberikan pelayanan terbaik, terutama dalam proses pembuatan KTP. Sumber daya manusia ini juga menunjukkan keterlibatan yang baik dalam menjalankan kebijakan, dengan langkah-langkah yang baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal wewenang, sumber daya manusia di Kantor Desa Moteng telah memberikan arahan kepada masyarakat untuk membawa berkas yang lengkap, menunjukkan pelayanan yang optimal. Fasilitas yang digunakan, seperti komputer khusus dan ruangan ber-AC, juga memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan pembuatan KTP, meskipun kendala utama tetap terkait pemahaman dan partisipasi masyarakat yang belum optimal.

## REFERENSI

- Abdullah, M. (2020). Evaluasi Coaching Menggunakan Kerangka Model Kirkpatrick Dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator Dan Pengawas Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral. *Jurnal Aparatur*, 4(2), 20–35. <https://doi.org/10.52596/ja.v4i2.10>
- Asmaria, A. (2016). Birokrasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung. *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.24967/jshs.v1i1.127>
- Chatreen Br Simanjuntak, & Robibson Sembiring. (2023). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. *Jurnal Niara*, 16(2), 314–323. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i2.16233>
- Fajarsari, Y. (2010). *Implementasi undang-undang no. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan di Kota Surakarta (studi tentang pendaftaran penduduk)*. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/16009%0Ahttps://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/16009/MzExMDM=/Implementasi-undang-undang-no-23-tahun-2006-tentang-administrasi-kependudukan-di-Kota-Surakarta-studi-tentang-pendaftaran-penduduk-abstrak.pdf>
- Hariyati, et al. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 203–208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Hermawati, R., & Hidayat, R. R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Pegawai PPSU (Studi Kasus Di Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Pada Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan). *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(2), 189. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v2i2.2228>
- Kriyantono. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (1st ed.). KENCANA.
- Melani, I., & Lareken, M. S. E. (2022). Pelayanan KTP-el Melalui Aplikasi Whatsapp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(1), 44–63. <https://doi.org/10.33701/jtprm.v2i1.2440>
- Mulyadi, D. (2019). Implementasi Kebijakan Pemberian Bantuan Keuangan Kepada Pemerintah Desa di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1). <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.208>
- Nofriandy Imanuel, Meitiana, M., & Luluk Tri Harinie. (2022). Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Murung Raya. *Educonomics Journal*, 4(1), 71–86. <https://doi.org/10.37304/ej.v4i1.7952>
- Purwanti, T. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.425>
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- QHILBY. (2018). Evaluasi Prosedur Pelayanan Ktp Elektronik Dikantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan. *Energies*, 6(1), 1–8.
- Ramdhani, Faiz Ali M., & Andayani, N. (2023). Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Mewujudkan Efektifitas Penyelenggaraan Kecamatan Pada Pemerintah Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i1.6319>
- Ramli. (2022). Kepatuhan Terhadap Norma, Standar, Peraturan dan Manual dalam Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *Jurnal Pengadaan Indonesia*, 1(2), 45–51. <https://doi.org/10.59034/jpi.v1i2.7>
- Sadewa Purba Sejati. (2022). Implementasi Sistem Informasi Geografis Berbasis Web dalam Penyusunan Profil Kependudukan. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 65–71. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i1.4746>
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25–36. <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>
- Tarifur, L. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari. *Journal Publichuo*, 3(2), 233. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>
- Tores. (2014). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Pembuatan KTP Elektronik*. VI, 1–15.
- Umam, U., & Adiando, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- Wanimo, P., Aedah, N., & Sapioper, H. C. M. (2021). Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Yahukimo. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(3), 114–126. <https://doi.org/10.31957/jkp.v3i3.1569>