

Implementasi Kebijakan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamberamo Tengah

Jeryangky Hahury¹⁾, Hiskia C. M. Sapioper^{2)*}, Untung Muhdiarta³⁾, Yosephina Ohoiwutun⁴⁾, Beatus Tambaip⁵⁾, Abner H. Bajari⁶⁾

1-6) Universitas Cenderawasih, Jayapura, Indonesia

Email Korespondensi: saphioper@gmail.com

ABSTRAK

Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik menjadi instrumen negara untuk membangun identitas tunggal penduduk sekaligus menyatukan basis data kependudukan nasional. Di Kabupaten Mamberamo Tengah, kondisi geografis pegunungan dan pola permukiman yang terpencar membuat pelaksanaan kebijakan ini menghadapi hambatan yang berbeda dibandingkan dengan daerah dataran rendah. Artikel ini membahas cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamberamo Tengah menjalankan kebijakan pembuatan e-KTP, faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta langkah yang ditempuh untuk meningkatkan layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kerangka empat variabel dari George C. Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tujuh informan serta observasi lapangan di kantor Dinas Dukcapil Kobakma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dilakukan melalui tokoh adat dan gereja agar informasi diterima tanpa menimbulkan kecurigaan warga terhadap perekaman biometrik. Pada aspek sumber daya, dinas mengandalkan koneksi satelit Starlink dan perangkat perekam portabel untuk mengatasi ketiadaan jaringan darat, meski jumlah staf teknis tetap terbatas dan biaya operasional membengkak akibat ketergantungan pada penerbangan perintis. Topografi pegunungan, koneksi internet yang tidak menentu, dan rendahnya keakraban warga dengan urusan administrasi menjadi penghambat yang paling sering muncul dalam wawancara. Komitmen pimpinan dinas dan strategi jemput bola menjadi penopang utama dalam pelaksanaan di lapangan. Upaya perbaikan yang sudah berjalan meliputi penyederhanaan syarat dokumen dengan menggunakan formulir SPTJM serta pelayanan gabungan KK, e-KTP, dan akta kelahiran dalam satu kunjungan ke distrik terpencil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan kebijakan e-KTP di wilayah pegunungan Papua bergantung pada kemampuan birokrasi untuk menyesuaikan diri dengan kearifan lokal dan kondisi geografis setempat.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; e-KTP; Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The Electronic Identity Card (e-KTP) policy serves as a state instrument to establish a single identity for residents while unifying the national population database. In Mamberamo Tengah Regency, the mountainous geography and scattered settlement patterns make implementing this policy face different obstacles compared to lowland areas. This article discusses how the Population and Civil Registration Office of Mamberamo Tengah Regency carries out the e-KTP policy, the factors that support and hinder its implementation, as well as the steps taken to improve the service. This study uses a qualitative approach with George C. Edwards III's four-variable framework: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data were collected through in-depth interviews with seven informants and field observations at the Dukcapil Office in Kobakma. The research results show that socialization was carried out through traditional leaders and churches so that information was received without raising residents' suspicions about biometric recording. On the resources side, the office relied on Starlink satellite connections and portable recording devices to overcome the lack of land networks, even though the number of technical staff remained limited and operational costs soared due to dependence on pioneer flights. Mountainous topography, unstable internet connections, and residents' low familiarity with administrative matters were the most frequently mentioned obstacles in interviews. The commitment of office leaders and an outreach strategy were the main supports in field implementation. Ongoing improvement efforts include simplifying document requirements using the SPTJM form and providing combined services for family cards, e-KTPs, and birth certificates in a single visit to remote districts. This study concludes that the success of the e-KTP policy in the mountainous areas of Papua depends on the bureaucracy's ability to adapt to local wisdom and the local geographical conditions.

Keywords: Policy Implementation; e-KTP; Public Services.

1. PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk Elektronik dirancang untuk memberi setiap warga negara satu identitas resmi melalui Nomor Induk Kependudukan yang menjadi acuan basis data nasional. Dengan satu nomor identitas yang berlaku seumur hidup, negara memperoleh data penduduk yang lebih akurat untuk perencanaan pembangunan, sementara warga memperoleh akses ke layanan kesehatan, perbankan, bantuan sosial, dan hak politik seperti pemilihan umum (Wiryawan & Umar, 2025). Kartu ini juga menjadi bukti hukum atas status kewarganegaraan seseorang, sehingga kepemilikannya berkaitan langsung dengan perlindungan hak konstitusional warga.

Secara teknis, kebijakan ini bertumpu pada perekaman data biometrik penduduk berupa sidik jari dan iris mata yang disimpan dalam chip terenkripsi dan disatukan ke basis data nasional. Rancangan ini pada mulanya ditujukan untuk menghapus identitas ganda dan menutup celah pemalsuan yang selama ini melekat pada KTP konvensional. Namun di tingkat daerah, pelaksanaannya kerap terganjal oleh alat perekam yang sudah tua, ketergantungan pada pasokan blanko dari pemerintah pusat, serta jaringan internet yang tidak stabil untuk mengirim data biometrik ke server pusat. Warga yang belum memiliki e-KTP akan kesulitan bepergian ke luar kota atau mengurus keperluan lain yang mensyaratkan kartu identitas tersebut, sehingga keterlambatan pada tingkat daerah berdampak langsung pada hak warga.

Kewajiban memiliki e-KTP diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Aturan ini mewajibkan penduduk berusia 17 tahun atau yang sudah menikah untuk memiliki identitas elektronik tunggal yang terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pemerintah pusat menetapkan standar teknis kartu, prosedur perekaman biometrik, dan mekanisme integrasi data lintas sektor agar tercipta satu data kependudukan yang berlaku untuk seluruh Indonesia.

Kabupaten Mamberamo Tengah, sebagai bagian dari Provinsi Papua Pegunungan, menjalankan kebijakan yang sama di tengah kondisi geografis yang jauh berbeda dari daerah dataran rendah. Penduduknya tersebar di kampung-kampung yang dipisahkan oleh pegunungan dan sungai, dengan jumlah penduduk tercatat sekitar 49.508 jiwa pada 2024, sebagian besar berada pada usia produktif 15 sampai 59 tahun (BPS Mamberamo Tengah, 2024). Data dari Badan Pusat Statistik setempat mencatat bahwa dari 41.036 wajib KTP, sebanyak 26.671 orang belum melakukan perekaman. Pada 2025, jumlah penduduk kabupaten ini bertambah menjadi 51.554 jiwa dengan 39.906 orang yang wajib memiliki e-KTP, tetapi baru 12.620 orang yang benar-benar memiliki kartu tersebut. Artinya, sekitar 27.286 orang atau lebih dari dua pertiga penduduk wajib KTP di kabupaten ini belum memiliki dokumen identitas.

Kebutuhan terhadap e-KTP akan terus bertambah seiring bertambahnya penduduk yang memasuki usia wajib KTP setiap tahun. Sementara itu, kepadatan penduduk yang rendah dan permukiman yang menyebar di lembah dan lereng pegunungan menuntut Dinas Dukcapil menyusun cara layanan yang berbeda dari daerah perkotaan. Biaya operasional, kebutuhan logistik, dan koordinasi lintas sektor menjadi lebih rumit dibandingkan wilayah barat Indonesia yang memiliki jaringan jalan dan telekomunikasi yang memadai. Kondisi ini perlu diperhitungkan

sebagai bagian dari konteks implementasi, bukan sekadar catatan tambahan dalam laporan kinerja dinas.

Sejumlah kajian menunjukkan ketimpangan capaian perekaman e-KTP antara daerah dengan infrastruktur memadai dan daerah dengan keterbatasan seperti wilayah pegunungan Papua. Sebagian kabupaten di Papua Pegunungan pernah mencatat capaian perekaman yang masih berada pada kisaran di atas 10 persen, sehingga pemerintah daerah terus mendorong percepatan lewat layanan pada hari libur, perekaman keliling, dan kerja sama dengan sekolah maupun pemerintah distrik. Di Kabupaten Jayawijaya, misalnya, Dinas Dukcapil melakukan perekaman di sekolah untuk menjangkau kelompok usia muda yang baru memasuki usia wajib KTP. Pengalaman semacam ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kabupaten Mamberamo Tengah dalam menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan kapasitas fiskal dan kelembagaan yang dimiliki.

Pengamatan awal peneliti di lapangan menunjukkan bahwa implementasi e-KTP di Kabupaten Mamberamo Tengah menghadapi tiga jenis kendala yang saling terkait, yaitu kendala geografis, kendala infrastruktur, dan kendala sumber daya manusia. Medan hutan pegunungan dan sungai deras menghambat mobilitas petugas maupun warga, sehingga sebagian distrik hanya bisa dijangkau dengan pesawat kecil, helikopter, atau melalui perjalanan darat yang memakan waktu berhari-hari. Pengamatan awal mencatat sekitar 70 persen wilayah tidak terjangkau layanan secara memadai, sementara koneksi internet di banyak titik berada di bawah 30 persen dari kondisi ideal dan pasokan listrik yang tidak stabil turut merusak alat perekam. Di sisi sumber daya manusia, kesadaran warga akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, terutama pada masyarakat yang hidup dari berkebun dan berburu dan belum melihat urgensi memiliki kartu identitas untuk keperluan sehari-hari.

Data pegawai dari laporan Kabupaten Mamberamo Tengah Dalam Angka mencatat 30 orang bekerja di Dinas Dukcapil, terdiri dari 18 laki-laki dan 12 perempuan, dengan mayoritas berpendidikan sarjana. Dari jumlah tersebut, hanya dua orang yang menjabat sebagai operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yang menjadi ujung tombak teknis mulai dari input data, pengambilan foto, hingga pencetakan kartu. Anggaran operasional yang terbatas membuat kegiatan seperti perekaman massal atau jemput bola sulit dijalankan secara berkelanjutan, mengingat biaya transportasi udara dan perbaikan alat yang tinggi. Peralatan dinas terbagi menjadi unit statis di kantor Kobakma dan unit mobile berupa perangkat rekam portabel dalam koper khusus yang dapat dibawa dengan pesawat kecil atau berjalan kaki ke distrik seperti Megambilis. Karena jaringan kabel belum tersedia, dinas memakai antena satelit untuk tetap terhubung dengan server pusat di Jakarta.

Karakteristik lokal semacam ini menuntut strategi implementasi yang disusun khusus untuk Mamberamo Tengah, bukan sekadar meniru praktik daerah lain yang kondisi geografis dan sosialnya berbeda. Dengan memahami konteks ini, penilaian terhadap kinerja Dinas Dukcapil dapat dilakukan secara proporsional tanpa menyalahkan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Data demografis menunjukkan kebutuhan layanan e-KTP yang besar di tengah keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas, sehingga penelitian ini disusun untuk memahami peran Dinas Dukcapil dalam menjalankan kebijakan tersebut, faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi, serta implikasinya bagi tertib administrasi kependudukan dan pemenuhan hak identitas warga.

Berdasarkan uraian tersebut, tiga pertanyaan diajukan dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana implementasi kebijakan pembuatan e-KTP berjalan di Dinas Dukcapil Kabupaten Mamberamo Tengah. Kedua, faktor apa yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kebijakan tersebut. Ketiga, upaya apa yang dapat ditempuh untuk meningkatkan implementasinya. Tiga pertanyaan ini dijawab melalui analisis yang menggunakan kerangka Edwards III, dengan tujuan mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan upaya peningkatan layanan e-KTP di kabupaten ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan publik dan implementasi kebijakan

Kebijakan publik dipahami sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan atau sengaja tidak dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah publik atau memenuhi kepentingan masyarakat (Ramdhani, 2017). Thomas Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai apa pun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan, sebuah definisi yang menekankan bahwa kebijakan diukur dari tindakan nyata, bukan dari pernyataan niat pejabat. David Easton memandang kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai secara otoritatif kepada seluruh anggota masyarakat, sementara Anderson menekankan bahwa kebijakan adalah rangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu, diikuti oleh satu pelaku atau sekelompok pelaku untuk menangani suatu masalah.

Implementasi adalah tahap ketika kebijakan yang telah dirumuskan mulai dijalankan oleh badan administrasi dan aparat pemerintah di tingkat bawah. Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan di atas kertas jika tidak dilaksanakan oleh unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial dan manusia untuk mewujudkannya. Purwanto (dalam Syahida, 2014) menyebut sejumlah faktor yang menentukan keberhasilan implementasi, di antaranya kualitas kebijakan itu sendiri, kecukupan anggaran, ketepatan instrumen yang dipakai,

kapasitas pelaksana, karakteristik kelompok sasaran, serta kondisi geografis, sosial, ekonomi, dan politik tempat kebijakan dijalankan.

2.2 Model Implementasi Edwards III

Penelitian ini memakai kerangka George C. Edwards III yang membagi keberhasilan implementasi kebijakan ke dalam empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (dalam Nugroho, 2009). Keempat variabel ini saling memengaruhi satu sama lain dalam menentukan apakah suatu kebijakan berjalan sesuai rencana.

Komunikasi berkaitan dengan cara kebijakan disampaikan kepada pelaksana dan masyarakat, mencakup transmisi, kejelasan, dan konsistensi pesan. Transmisi yang melewati banyak tingkat birokrasi berisiko menimbulkan salah pengertian, sehingga pesan yang sampai ke lapangan bisa berbeda dari yang dimaksudkan pembuat kebijakan. Kejelasan berarti instruksi yang diterima pelaksana tidak boleh ambigu, sementara konsistensi menuntut agar perintah tidak berubah-ubah karena perubahan yang sering justru membingungkan petugas di lapangan.

Sumber daya mencakup staf yang kompeten, informasi yang cukup, wewenang yang jelas, dan fasilitas fisik yang memadai. Kegagalan implementasi sering muncul karena jumlah staf yang tidak mencukupi atau kurang menguasai bidang tugasnya. Informasi dalam konteks ini terdiri dari dua bentuk, yaitu informasi tentang cara melaksanakan kebijakan dan informasi tentang kepatuhan pelaksana terhadap aturan yang berlaku.

Disposisi menyangkut kesediaan dan komitmen pelaksana kebijakan untuk menjalankan tugasnya secara efektif. Kecakapan teknis tidak banyak berarti tanpa kesediaan pelaksana untuk benar-benar menjalankan kebijakan sesuai maksud yang dirancang. Pengangkatan personel yang berdedikasi pada kepentingan warga dan pemberian insentif yang tepat menjadi dua hal yang perlu diperhatikan pada variabel ini.

Struktur birokrasi berkaitan dengan kesesuaian organisasi yang menjalankan kebijakan, termasuk pembagian tugas antarunit agar tidak terjadi fragmentasi yang membuat proses implementasi menjadi lambat. Sebaik apa pun ketiga variabel lain terpenuhi, struktur birokrasi yang lemah tetap dapat menghambat jalannya kebijakan karena kebijakan yang kompleks membutuhkan kerja sama banyak pihak dan koordinasi yang jelas.

2.3 Kebijakan e-KTP

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan dan teknologi informasi berbasis data kependudukan nasional, sehingga setiap penduduk hanya dapat memiliki satu kartu dengan satu Nomor Induk

Kependudukan yang berlaku seumur hidup. Ketentuan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Pasal 63 undang-undang tersebut mewajibkan penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing pemegang Izin Tinggal Tetap yang berusia 17 tahun atau sudah menikah untuk memiliki e-KTP yang berlaku secara nasional.

2.4 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian sebelumnya membahas implementasi kebijakan e-KTP di berbagai daerah dengan hasil yang beragam. Kasih dan Harsanti (2022) meneliti program Jemput Bola di Kabupaten Buton Tengah dan menemukan bahwa program ini berjalan dengan komunikasi yang efektif serta struktur birokrasi yang memadai, meski komunikasi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan e-KTP menjadi semakin optimal. Nurany dkk. (2021) meninjau pelaksanaan e-KTP secara nasional dan menemukan kendala teknis, seperti kerusakan perangkat, pemadaman listrik, dan sosialisasi yang kurang intensif, sebagai penyebab pelayanan e-KTP belum optimal di banyak kota. Aprillia dkk. (2021) yang meneliti Kecamatan Majalaya, Kabupaten Bandung, dengan pendekatan Van Meter dan Van Horn menemukan bahwa pelayanan sudah cukup baik, namun masih terkendala disiplin pelaksana di lapangan.

Naqibah dkk. (2021) meneliti pelayanan e-service di Kabupaten Rembang dan menemukan bahwa sosialisasi sudah berjalan, tetapi kemampuan pelaksana dalam menjalankan layanan daring masih pas-pasan dan komitmennya belum sepenuhnya terlihat. Clarissa dan Megawati (2022) meneliti program Jadek di Desa Mandirejo, Kabupaten Tuban, dan menemukan bahwa program tersebut belum berjalan optimal karena sosialisasi yang kurang memadai, jumlah staf yang terbatas, serta tumpang tindih tanggung jawab antara petugas layanan dan operator program.

Kelima penelitian tersebut sama-sama membahas implementasi kebijakan e-KTP, tetapi berbeda lokus dan fokus dibandingkan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu banyak dilakukan di kecamatan atau kabupaten dengan akses jalan darat dan jaringan telekomunikasi yang relatif memadai, sehingga tantangan yang dihadapi berbeda karakter dengan Kabupaten Mamberamo Tengah yang bergantung pada transportasi udara dan koneksi satelit. Penelitian ini juga menggunakan sumber data primer berupa wawancara dan observasi langsung, bukan semata-mata data sekunder, serta turut menyoroti dinamika sosial budaya masyarakat pegunungan Papua yang tidak muncul dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menelusuri penilaian terhadap penerapan kebijakan e-KTP di Kabupaten Mamberamo Tengah, beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian kebijakan publik pada dasarnya bertujuan memverifikasi hubungan antara alat dan tujuan dalam pembuatan kebijakan, mulai dari tahap formulasi, implementasi, hingga evaluasi (Meyer & Greenwood dalam Nugroho, 2003). Creswell (2016) menyebut penelitian kualitatif sebagai metode untuk mengeksplorasi makna yang dianggap oleh individu atau kelompok sebagai hasil dari masalah sosial, sementara Moleong (2014) menilai metode ini lebih peka terhadap kenyataan ganda dan hubungan langsung antara peneliti dan informan.

Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, dibantu oleh pedoman wawancara berbentuk pertanyaan terstruktur dan terbuka, alat perekam suara dan gambar, serta catatan lapangan untuk merefleksikan proses pengambilan data selama berada di lokasi penelitian.

Lokasi penelitian adalah Kabupaten Mamberamo Tengah, yang dipilih karena pertimbangan aksesibilitas peneliti dan karena belum ada penelitian sebelumnya dengan lokus dan fokus yang sama. Fenomena yang diamati adalah kesenjangan antara tujuan kebijakan nasional dan realitas pelaksanaannya di lapangan, mencakup empat variabel kunci dalam kerangka Edwards III, yaitu komunikasi antara pelaksana dan masyarakat, ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas teknis, disposisi atau sikap petugas Dukcapil, serta struktur pembagian tugas antarbidang.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik snowball, dimulai dari informan kunci. Tujuh informan dilibatkan, terdiri dari lima aparat Dinas Dukcapil yang berkaitan langsung dengan pelayanan e-KTP, yaitu Kepala Dinas berinisial SL, dua petugas di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berinisial LR dan HM, serta dua petugas di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan berinisial RM dan TR. Dua informan lain berasal dari luar dinas, yaitu satu tokoh adat berinisial RU dan satu warga penerima layanan berinisial HU. Pembagian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari sisi pemerintah dan masyarakat secara bersamaan, sehingga penilaian terhadap dampak kebijakan menjadi lebih seimbang.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi aktif. Wawancara dengan informan dari dinas digunakan untuk menggali penilaian terhadap penerapan kebijakan, sementara wawancara dengan informan masyarakat digunakan untuk menelusuri persepsi warga terhadap kesesuaian antara harapan mereka dan pelaksanaan kebijakan di lapangan. Observasi dilakukan untuk memeriksa silang data hasil wawancara dengan wujud konkret pelaksanaan e-KTP di lokasi penelitian.

Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data dari transkrip wawancara, catatan lapangan, serta dokumen pendukung. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi yang menghubungkan tema-tema hasil pengodean data. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap seiring bertambahnya data, dengan verifikasi berulang terhadap kondensasi dan penyajian data sebelumnya agar kesimpulan yang diambil benar-benar menjawab rumusan masalah penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Mekanisme pembuatan e-KTP di Kabupaten Mamberamo Tengah

Proses pembuatan e-KTP di Kabupaten Mamberamo Tengah dimulai dengan perekaman data biometrik di lapangan. Petugas Dinas Dukcapil membawa peralatan portabel ke distrik dan kampung menggunakan kendaraan darat atau pesawat kecil, lalu mengambil foto wajah, sidik jari, dan pemindaian iris mata penduduk di lokasi tersebut. Sebelum perekaman, petugas memeriksa dokumen dasar yang dibawa oleh warga. Bila warga belum memiliki akta kelahiran atau kartu keluarga, proses tetap dapat berjalan memakai formulir Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) yang diperkuat dengan kesaksian kepala kampung. Setelah data biometrik lengkap, petugas memasukkan data tersebut ke sistem SIAK melalui laptop portabel.

Data yang sudah direkam dikirim ke server pusat Kementerian Dalam Negeri lewat koneksi Starlink. Sistem pusat memeriksa kemungkinan duplikasi data, dan bila lolos verifikasi tunggal dengan status Print Ready Record, data tersebut baru dapat dicetak menjadi kartu fisik di kantor Kobakma menggunakan printer khusus bertinta ribbon. Setelah kartu selesai dicetak, petugas mengatur penyerahannya kepada warga, baik di kantor maupun saat kunjungan jemput bola berikutnya. Seluruh rangkaian ini dirancang agar warga tidak perlu berulang kali datang ke ibu kota kabupaten.

Kepala Dinas SL menjelaskan bahwa proses ini dimulai jauh sebelum kartu identitas terbit, sebab kepala keluarga harus terlebih dahulu membuat atau memperbarui Kartu Keluarga di Kantor Catatan Sipil Kobakma.

"Proses implementasi e-KTP di Kabupaten Mamberamo Tengah dimulai jauh sebelum kartu identitas diterbitkan. Kepala keluarga harus terlebih dahulu pergi ke Kantor Catatan Sipil di Kobakma untuk membuat atau memperbarui Kartu Keluarga yang menjadi landasan seluruh proses. Mereka membawa ijazah dan akta nikah, mengisi Formulir F1-01, dan menjalani pengecekan verifikasi data. Setelah

pengecekan tersebut selesai, data dimasukkan ke dalam sistem SLAK, ditandatangani secara elektronik, dan kartu dicetak" (Wawancara dengan SL, 13 Maret 2026).

Urutan ini menempatkan Kartu Keluarga sebagai syarat mutlak sebelum warga dapat memulai pendaftaran e-KTP, sehingga rumah tangga yang belum memiliki kartu keluarga yang berlaku otomatis tertunda dari sistem identitas sejak langkah pertama. Persyaratan untuk datang langsung ke Kobakma dengan membawa dokumen tertentu mengandaikan tingkat mobilitas dan literasi dokumen yang tidak dapat dianggap remeh di kabupaten yang jarak antardistriknya diukur dalam jam perjalanan yang berat, bukan kilometer.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk LR menambahkan bahwa setelah kartu keluarga dan Nomor Induk Kependudukan terkonfirmasi, penduduk dapat melanjutkan ke tahap perekaman biometrik.

"Dengan Kartu Keluarga yang valid di tangan dan Nomor Identitas Nasional yang telah dikonfirmasi, seorang penduduk dapat melanjutkan ke pendaftaran e-KTP. Ambang batas minimum adalah usia 17 tahun atau status menikah. Petugas kemudian mencocokkan Nomor Identitas Nasional dengan basis data kependudukan pusat, memastikan bahwa individu tersebut belum terdaftar di tempat lain. Tahap selanjutnya adalah perekaman biometrik, yang menjadi inti teknis dari jaminan identitas tunggal" (Wawancara dengan LR, 14 Maret 2026).

Pemeriksaan silang terhadap basis data penduduk pusat pada mulanya dirancang untuk mengatasi identitas ganda, masalah yang melekat pada KTP kertas sebelumnya. Namun di Mamberamo Tengah, ancaman yang lebih mendesak terhadap keakuratan data bukan duplikasi, melainkan ketiadaan pencatatan, yaitu warga yang belum pernah tercatat di mana pun. Sistem yang ada dibangun untuk menangkap orang yang muncul dua kali, sementara belum ada mekanisme setara untuk menjangkau orang yang belum pernah tercatat sama sekali.

Operator perekaman RM menjelaskan tahap setelah data dikirim ke pusat nasional.

"Setelah dikumpulkan, data tersebut dikirimkan ke pusat nasional, Pusdating Kemendagri, di mana data tersebut masuk ke antrian adjudikasi. Sistem membandingkan pengajuan baru dengan semua catatan yang ada. Jika tidak ditemukan duplikat, berkas tersebut menerima status Bersih dan berpindah ke status Print Ready Record. Pencetakan mengikuti urutan dua langkah, formulir kosong dikodekan lebih dulu dengan data penduduk pada chip yang tertanam, lalu kartu

dicetak pada printer Fargo 5000" (Wawancara dengan RM, 11 Maret 2026).

Karena distrik Kelila, Eragayam, dan Ilugwa terletak jauh dari Kobakma, kartu yang sudah selesai biasanya diserahkan kepada kepala distrik bersama laporan pengiriman resmi, alih-alih diberikan langsung kepada penduduk di kantor pusat. Petugas lokal tidak memiliki kendali atas kecepatan berpindahnya berkas dari status pengajuan ke status siap cetak. Bagi warga yang sudah menempuh perjalanan berat untuk mendaftar, masa tunggu ini tidak terlihat dan tidak dijelaskan, sehingga kemungkinan besar menyumbang kebingungan dan menurunkan kepercayaan terhadap proses tersebut. Pengaturan pengiriman lewat kepala distrik ini merupakan solusi praktis atas kondisi geografis, bukan bagian yang sejak awal dirancang, dan hanya berfungsi sebaik kapasitas administratif kepala distrik serta aksesibilitasnya ke warga.

4.2 Komunikasi

Menurut Edwards III, komunikasi berkaitan dengan sejauh mana transmisi informasi terjadi serta kejelasan pesan yang disampaikan kepada pelaksana dan masyarakat. Dalam program e-KTP di Mamberamo Tengah, unsur ini mencakup pengarahan kepada staf internal dan pesan kepada warga di luar dinas. Komunikasi internal berjalan lewat dua saluran utama. Kepala Dinas SL menjelaskan bahwa dinas menyelenggarakan sesi pelatihan teknis bernama BIMTEK untuk operator SIAK.

"Upaya penjangkauan internal dimulai dengan membekali petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pengetahuan teknis untuk menjalankan proses tersebut. Lembaga ini menyelenggarakan sesi pelatihan khusus yang dikenal sebagai BIMTEK, atau Bimbingan Teknis untuk operator SIAK, yang mencakup pengoperasian perangkat perekam biometrik dan cara menangani masalah sistem ketika muncul. Di luar pelatihan teknis, Kepala Dinas mengeluarkan surat resmi kepada Kepala Distrik dan Kepala Desa yang menguraikan jadwal layanan dan menetapkan harapan bahwa informasi akan bergerak ke bawah melalui rantai administrasi" (Wawancara dengan SL, 13 Maret 2026).

Keputusan menjalankan pelatihan teknis bagi operator SIAK menunjukkan bahwa sistem ini tidak mudah dipahami begitu saja, sehingga petugas perlu dibekali lebih dulu sebelum mengumpulkan dan memasukkan data biometrik secara andal. Di kabupaten yang pergantian staf, kerusakan peralatan, dan gangguan konektivitas menjadi hal rutin, keakuratan catatan setiap warga bergantung langsung pada apakah petugas yang melayani mereka sudah terlatih dengan cukup. Surat resmi

kepada kepala distrik dan kepala desa berfungsi sebagai pendelegasian beban komunikasi ke bawah lewat hierarki birokrasi, sekaligus menandakan bahwa kantor dinas tidak memiliki jangkauan untuk memberi tahu masyarakat secara langsung. Komunikasi eksternal menempuh jalur berbeda. Operator TR menjelaskan bahwa penjangkauan warga dilakukan lewat struktur sosial yang sudah ada, bukan semata pengumuman resmi.

"Menjangkau penduduk di Mamberamo Tengah membutuhkan upaya melalui struktur sosial yang sudah ada daripada menghindarinya. Petugas melibatkan pemimpin tradisional dan kepala suku secara langsung, mengandalkan kedudukan mereka di masyarakat untuk mendorong orang-orang agar maju dan mendaftar. Gereja memainkan peran yang sebanding, mengingat betapa sentralnya kehidupan keagamaan di kabupaten ini, sehingga pengumuman tentang persyaratan e-KTP dimasukkan ke dalam ibadah. Petugas juga mengadakan pertemuan langsung dengan masyarakat, mempertemukan Kepala Desa dan penduduk untuk membahas mengapa dokumen kependudukan penting" (Wawancara dengan TR, 11 Maret 2026).

Strategi ini adalah pengakuan bahwa saluran administrasi formal tidak menjangkau sebagian besar penduduk Mamberamo Tengah dengan sendirinya. Dengan menyalurkan informasi lewat pemimpin tradisional, kepala suku, dan mimbar gereja, petugas bekerja mengikuti arsitektur kepercayaan sosial yang sebenarnya berlaku di kabupaten ini, bukan berasumsi bahwa pengumuman pemerintah akan sampai ke tingkat desa dengan sendirinya. Pertemuan keagamaan menjadi satu-satunya titik perhatian kolektif yang konsisten, dan informasi yang disampaikan di sana memiliki bobot yang tidak dimiliki pengumuman tertulis. Pertemuan komunitas tatap muka menciptakan momen akuntabilitas langsung, tempat warga dapat bertanya dan mendapat jawaban seketika.

Petugas HM dari Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menjelaskan isi pesan sosialisasi yang dipakai di lapangan.

"Isi dari kegiatan penyuluhan tersebut dibentuk oleh pilihan yang disengaja untuk mengedepankan konsekuensi praktis daripada kewajiban hukum. Warga diberitahu bahwa tanpa e-KTP mereka tidak dapat terdaftar sebagai penerima program bantuan pemerintah. Mereka diberitahu bahwa kartu tersebut merupakan persyaratan pertama untuk mendapatkan kartu asuransi kesehatan BPJS. Mereka diberitahu bahwa suara mereka dalam Pemilu Umum atau Daerah tidak akan dihitung tanpa kartu tersebut" (Wawancara dengan HM, 14 Maret 2026).

Isi pesan ini berbeda dari cara kebijakan dirumuskan di tingkat nasional. Secara nasional, e-KTP digambarkan dalam bahasa modernisasi administrasi dan verifikasi identitas tunggal. Di Mamberamo Tengah, petugas justru mengedepankan akses ke subsidi beras, asuransi kesehatan, dan hak pilih karena istilah itulah yang menghasilkan respons dari warga. Sebagian besar penduduk memahami kartu identitas bukan sebagai hak atau kewajiban sipil, melainkan sebagai pintu yang terbuka atau tetap tertutup tergantung pada kelengkapan dokumen yang dimiliki. Pola ini sejalan dengan temuan Kasih dan Harsanti (2022) yang menilai komunikasi sebagai kunci keberhasilan program Jemput Bola di Buton Tengah, dan dengan Naqibah dkk. (2021) yang menegaskan pentingnya sosialisasi langsung dalam peluncuran e-KTP.

4.3 Sumber daya

Sumber daya dalam kerangka Edwards III mengacu pada staf dan fasilitas pendukung yang dibutuhkan untuk melaksanakan kebijakan. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah jumlah dan kompetensi personel serta perangkat keras dan lunak untuk perekaman biometrik dan pencetakan kartu.

Kepala Dinas SL menguraikan dua konfigurasi peralatan yang dijalankan dinas secara paralel.

"Dinas Dukcapil menjalankan operasinya dengan dua konfigurasi peralatan paralel. Di kantor Kobakma, pengaturan permanen menangani sebagian besar pendaftaran, terdiri dari server komputer, kamera digital, pemindai sidik jari, pemindai retina, dan bantalan tanda tangan elektronik. Untuk masyarakat yang tidak dapat melakukan perjalanan tersebut, kantor memiliki perangkat pendaftaran seluler berupa laptop yang dipasangkan dengan perangkat biometrik kompak yang cukup kecil untuk dibawa ke pesawat kecil. Menghubungkan semuanya ke sistem nasional adalah koneksi internet satelit Starlink, yang menggantikan infrastruktur jaringan terestrial yang tidak dimiliki kabupaten ini" (Wawancara dengan SL, 13 Maret 2026).

Keberadaan dua konfigurasi peralatan ini menggambarkan sebuah kantor yang dirakit untuk berfungsi dalam kondisi yang sejak awal tidak dirancang untuknya. Pengaturan statis melayani warga yang bisa mencapai Kobakma, sedangkan perangkat seluler ada justru karena sebagian besar warga tidak bisa mencapainya. Keputusan berinvestasi pada perangkat biometrik portabel yang dapat dibawa dengan pesawat kecil mencerminkan pemahaman yang jelas tentang geografi kabupaten, sebab jarak ke distrik Kelila, Eragayam, dan Ilugwa tidak diukur dalam jam perjalanan darat, melainkan jadwal penerbangan. Tanpa opsi

seluler, sebagian besar penduduk tidak akan memiliki jalur yang realistis untuk mendaftar sama sekali.

Operator TR menjelaskan pembagian peran petugas dalam rantai pendaftaran.

"Sisi manusia dari operasi ini diorganisir di sekitar peran yang berbeda yang bersama-sama mencakup seluruh rangkaian pendaftaran penduduk. Administrator Basis Data mengelola server SIAK dan e-KTP dan bertanggung jawab memastikan data ditransmisikan dengan bersih ke Pusdating Kemendagri. Operator Perekaman adalah petugas yang berinteraksi langsung dengan warga dan mengumpulkan data biometrik. Petugas Registrasi bekerja satu langkah lebih awal, memverifikasi dokumen kertas yang dibawa warga sebelum mencapai tahap perekaman. Yang menyatukan operasi lapangan adalah tim penjemputan, kru gabungan yang membawa peralatan bergerak ke distrik dan desa" (Wawancara dengan TR, 11 Maret 2026).

Koneksi Starlink patut mendapat perhatian tersendiri. Kehadirannya dalam daftar peralatan menandakan bahwa dinas tidak dapat mengandalkan infrastruktur telekomunikasi yang ada untuk mempertahankan hubungan daring ke sistem SIAK nasional dan Pusdating Kemendagri. Internet satelit merupakan solusi yang mahal dan tidak lazim untuk kantor pemerintah setingkat kabupaten, dan penerapannya menunjukkan bahwa upaya sebelumnya memakai konektivitas terestrial telah gagal atau terbukti tidak dapat diandalkan. Setiap tahap proses e-KTP, dari verifikasi NIK hingga status siap cetak, bergantung pada koneksi tersebut, sehingga bila koneksi terputus, seluruh proses akan terhenti terlepas dari seberapa terlatih petugas atau lengkapnya dokumen penduduk.

Temuan ini sejalan dengan Clarissa dan Megawati (2022) yang melaporkan bahwa implementasi e-KTP di wilayah studi mereka tidak berjalan lancar terutama karena jumlah staf yang tidak mencukupi dan tumpang tindih tanggung jawab antara tugas layanan dan operator program. Tekanan serupa muncul di Mamberamo Tengah, di mana personel yang terbatas harus meluas ke berbagai tugas tetap, seluler, dan verifikasi, sehingga menciptakan hambatan meski peralatan dan konektivitas satelit sudah tersedia. Perbedaannya, staf lokal di Mamberamo Tengah menanggapi keterbatasan ini dengan membagi tugas secara jelas dan mendorong layanan keluar kantor, bukan menunggu penduduk datang.

4.4 Disposisi

Disposisi dalam kerangka Edwards III merujuk pada sikap dan komitmen pelaksana kebijakan, serta insentif yang mendorong mereka bekerja sungguh-sungguh. Dalam penelitian ini, disposisi terlihat dari kesediaan petugas melayani di luar kantor dan kemampuan menjaga transparansi serta kepercayaan warga.

Operator TR menjelaskan komitmen petugas menjalankan sistem jemput bola.

"Petugas memiliki komitmen kuat untuk tidak hanya menunggu di kantor, tetapi aktif mendatangi setiap distrik. Petugas sering kali harus menempuh perjalanan udara dengan pesawat atau berjalan kaki melewati medan pegunungan sambil membawa peralatan rekam yang berat. Mereka menyadari bahwa tanpa jemput bola, target nasional tidak akan tercapai karena warga pedalaman memiliki kendala finansial untuk datang ke ibu kota kabupaten" (Wawancara dengan TR, 11 Maret 2026).

Kepala Dinas SL menambahkan bahwa petugas garda depan harus menyeimbangkan aturan birokrasi dengan pendekatan budaya.

"Sebagai garda terdepan, petugas harus menyeimbangkan antara aturan birokrasi dan pendekatan budaya. Petugas sering menghadapi warga yang belum paham pentingnya data tunggal atau warga yang marah karena kartu tidak langsung jadi. Komitmen mereka diuji dalam memberikan penjelasan yang tenang menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Petugas sering kali berperan seperti tokoh adat, memastikan bahwa proses biometrik tidak melanggar nilai-nilai lokal" (Wawancara dengan SL, 13 Maret 2026).

Petugas lapangan digambarkan sebagai garda terdepan yang harus pandai menyeimbangkan ketatnya aturan birokrasi dengan pendekatan budaya lokal agar layanan e-KTP dapat diterima masyarakat. Mereka sering menghadapi warga yang belum memahami pentingnya data tunggal atau marah karena proses tidak instan seperti yang diharapkan, sehingga komitmen mereka diuji lewat penjelasan yang tenang dan sederhana, sekaligus berperan menjaga agar perekaman biometrik tidak bertentangan dengan nilai lokal.

Meski demikian, komitmen petugas tidak selalu cukup mengatasi penolakan awal warga. Tokoh adat RU menceritakan kekhawatiran yang sempat muncul di kalangan masyarakat.

"Ada ketakutan sebenarnya di tengah masyarakat. Sebagian besar Masyarakat di kampung-kampung menganggap pemindaian retina mata dan sidik jari memiliki motif negatif, sehingga masyarakat tidak melakukan perekaman. Selain itu, sebagian warga Masyarakat menempuh jalan jauh ke titik kumpul, namun karena kendala jaringan dan blanko habis. Hal ini memicu penolakan untuk ikut serta di periode berikutnya karena merasa ditipu" (Wawancara dengan RU, 11 Maret 2026).

Kekhawatiran terhadap pemindaian retina dan sidik jari yang dianggap bertentangan dengan keyakinan agama atau kepercayaan lokal menyebabkan sebagian warga menolak ikut serta pada tahap awal perekaman. Pengalaman buruk seperti menempuh jarak jauh ke titik layanan namun hanya menemui jaringan yang putus dan blanko yang habis turut memicu rasa ditipu, sehingga menurunkan partisipasi warga pada periode pendataan berikutnya. Warga penerima layanan HU menambahkan hambatan lain berupa persyaratan dokumen.

"Banyak Masyarakat merasa proses pengurusan dokumen kependudukan harus memiliki Kartu Keluarga terlebih dahulu. Bagi Masyarakat yang belum terbiasa dengan syarat-syarat seperti akte nikah dan ijazah, hal ini dianggap sebagai beban yang tidak bisa dipenuhi" (Wawancara dengan HU, 11 Maret 2026).

Pernyataan ini mengungkap hambatan struktural sekaligus psikologis yang dialami sebagian warga, khususnya di kampung atau kelompok rentan, dalam mengurus dokumen kependudukan. Banyak warga menganggap Kartu Keluarga sebagai syarat mutlak yang harus dipenuhi lebih dulu sebelum dapat melanjutkan ke dokumen lain. Temuan ini sejalan dengan Aprillia dkk. (2021) yang menemukan kendala pada tingkat kedisiplinan pelaksana di lapangan, dan dengan Naqibah dkk. (2021) yang melaporkan bahwa komitmen pelaksana untuk memberikan pelayanan responsif belum sepenuhnya terlihat. Di Mamberamo Tengah, meski petugas menunjukkan inisiatif jemput bola dan pendekatan budaya, sikap awal masyarakat tetap menjadi tantangan bagi partisipasi secara keseluruhan.

4.5 Struktur birokrasi

Struktur birokrasi menurut Edwards III berkaitan dengan bagaimana aturan main kebijakan ditetapkan, terutama pembagian tugas dan tanggung jawab agar tidak terjadi tumpang tindih. Dalam implementasi e-KTP di Mamberamo Tengah, struktur ini dinilai lewat pembagian peran antarbidang di Dinas Dukcapil. Kepala Dinas SL menjelaskan peran dua bidang utama yang mendukung program ini.

"Sebagaimana aturan yang berlaku, peran kunci berbagai bidang dalam mendukung Implementasi E-KTP adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Bidang ini bertanggung jawab penuh atas infrastruktur teknologi, menjamin data kependudukan tersimpan aman di server dan sinkron dengan data pusat, serta memastikan koneksi antara Distrik dan Dinas tidak terputus saat proses aktivasi atau penunggalan data. Kemudian, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berada di garis depan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, mengelola proses pengambilan foto,

sidik jari, dan iris mata, memastikan penduduk yang direkam adalah orang yang sama untuk mencegah KTP ganda, serta mengatur alur pencetakan hingga sampai ke tangan warga" (Wawancara dengan SL, 13 Maret 2026).

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menangani aspek teknis di belakang layar, sementara Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan warga. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran LR menambahkan bahwa di bawah bidang ini terdapat seksi identitas penduduk yang berfokus pada aspek fisik operasional.

"Selain itu, ada seksi identitas penduduk yang bertanggung jawab di bawah Bidang Pendaftaran Penduduk. Seksi ini fokus pada teknis fisik, memastikan ketersediaan kartu fisik, tinta ribbon, dan printer khusus e-KTP, dan melakukan proses cetak berdasarkan pengajuan yang sudah dinyatakan Print Ready Record dan siap dicetak" (Wawancara dengan LR, 14 Maret 2026).

Pembagian tugas ini tampak jelas di atas kertas, dengan Bidang Pengelolaan Informasi mengurus data dan teknologi, Bidang Pelayanan mengurus interaksi dengan warga, dan Seksi Identitas menyelesaikan pencetakan fisik. Namun temuan lapangan menunjukkan adanya celah, sebab pembagian tanggung jawab antara pelayanan umum dan operator program masih sering tumpang tindih, terutama saat menangani kendala teknis atau kunjungan jemput bola. Temuan ini sejalan dengan Clarissa dan Megawati (2022) yang menemukan bahwa tumpang tindih pembagian tugas antara layanan dan operator program membuat pelaksanaan e-KTP kurang optimal. Kondisi serupa terlihat di Mamberamo Tengah, di mana struktur yang sudah dibagi tetap menghadapi hambatan ketika pelaksanaan di lapangan menuntut fleksibilitas lebih dari sekadar pembagian peran formal.

4.6 Faktor Pendukung Implementasi

Faktor pendukung dalam penelitian ini mencakup hal-hal yang mempercepat atau mempermudah pelaksanaan e-KTP di Mamberamo Tengah. Tiga faktor utama yang muncul dari wawancara adalah koordinasi lintas sektor dengan distrik dan kampung, respons positif masyarakat, dan komitmen petugas di lapangan.

Struktur sosial di tingkat bawah sangat menentukan keberhasilan program. Kepala Distrik dan Kepala Kampung berperan sebagai mobilisator utama, sebab masyarakat cenderung baru bersedia melakukan perekaman setelah mendapat arahan langsung dari tokoh mereka. Kepala kampung juga membantu petugas memastikan bahwa warga yang direkam benar-benar penduduk setempat, mengingat banyak warga yang berpindah antarkabupaten.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk LR menjelaskan bahwa kesadaran warga tumbuh seiring pemahaman terhadap manfaat praktis e-KTP.

"Faktor respons dan kesadaran masyarakat bertumbuh seiring dengan pemahaman bahwa e-KTP adalah pintu masuk layanan publik lainnya. Masyarakat semakin sadar bahwa tanpa e-KTP atau NIK yang valid, mereka tidak bisa mengakses Dana Desa, Bantuan PKH, atau layanan kesehatan BPJS. Kesadaran akan manfaat praktis ini mendorong partisipasi yang tinggi meskipun harus menempuh perjalanan jauh" (Wawancara dengan LR, 14 Maret 2026).

Tanpa dokumen e-KTP, warga tidak dapat memperoleh bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan, bantuan pangan non tunai, BPJS Kesehatan, dana desa, dan program bantuan lain yang disalurkan berdasarkan data tunggal, sehingga kesadaran akan manfaat langsung ini mendorong partisipasi tinggi meski warga harus menempuh perjalanan jauh ke titik perekaman.

Kepala Dinas SL menyoroti strategi jemput bola terpadu sebagai faktor paling menentukan.

"Kondisi paling membantu mempercepat proses tersebut adalah integrasi pelayanan di titik kumpul masyarakat, atau strategi Jemput Bola Terpadu. Ini adalah faktor paling krusial. Petugas tidak menunggu di kantor, tetapi membawa peralatan ke lokasi untuk melakukan perekaman di sekolah, pasar, atau kantor Distrik, menggunakan perangkat yang ringan dan memiliki baterai tahan lama" (Wawancara dengan SL, 13 Maret 2026).

Dengan pendekatan ini, petugas tidak lagi menunggu warga datang ke kantor dinas yang sering jauh dan sulit dijangkau, melainkan proaktif membawa peralatan perekaman biometrik langsung ke lokasi strategis seperti sekolah, pasar tradisional, balai desa, atau kantor distrik. Perangkat yang ringan, portabel, dan dilengkapi baterai tahan lama memungkinkan layanan beroperasi tanpa bergantung pada listrik stabil atau jaringan permanen, sehingga mengatasi hambatan jarak, transportasi, dan ketidaknyamanan warga. Ketiga faktor pendukung ini, struktur sosial lokal, kesadaran warga atas manfaat nyata, dan komitmen petugas turun ke lapangan, saling menguatkan dalam membantu program e-KTP tetap berjalan di tengah tantangan geografis dan infrastruktur yang ada.

4.7 Faktor Penghambat Implementasi

Meski implementasi e-KTP di Mamberamo Tengah menunjukkan kemajuan, sejumlah kendala di lapangan masih menghambat prosesnya. Tantangan utama

berasal dari kondisi geografis wilayah, jaringan internet yang tidak stabil, serta keterlambatan blanko dan duplikasi data.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk LR menjelaskan bahwa keterlambatan data biasanya muncul dari beberapa kendala yang saling berkaitan.

"Berdasarkan dinamika pelayanan publik dan kondisi spesifik wilayah pegunungan seperti Kabupaten Mamberamo Tengah, penyebab keterlambatan atau ketidaklengkapan data biasanya bukan karena satu faktor tunggal, melainkan efek domino dari beberapa kendala teknis dan administratif. Misalnya, duplikasi data, ketika penduduk melakukan perekaman biometrik lebih dari satu kali, misalnya pernah rekam di Jayapura lalu rekam lagi di Kobakma. Ini berdampak pada sistem pusat Kemendagri yang akan mendeteksi duplikat dan memblokir penerbitan kartu hingga data tersebut ditunggalkan" (Wawancara dengan LR, 14 Maret 2026).

Selain faktor geografis berupa medan berbukit, akses transportasi yang sulit, dan jarak antardistrik yang jauh, duplikasi data akibat perekaman biometrik berulang di lokasi berbeda menyebabkan sistem pusat mendeteksi kembaran data, memblokir penerbitan e-KTP, dan memperlambat proses hingga data ditunggalkan. Operator SIAK TR menambahkan kendala pada sisi jaringan internet.

"Kegagalan pengiriman data dari perangkat mobile ke server pusat karena sinyal internet yang tidak stabil. Dengan sinyal yang tidak stabil begitu, status penduduk tidak kunjung berubah menjadi Print Ready Record karena data biometrik menggantung di status sent, tapi tidak pernah diterima oleh pusat" (Wawancara dengan TR, 11 Maret 2026).

Sinyal internet yang tidak stabil membuat data yang sudah direkam dan dikirim tidak pernah diterima oleh sistem pusat, sehingga status penduduk tidak berubah menjadi siap cetak, proses penerbitan e-KTP tertunda berlarut-larut, dan kekecewaan warga meningkat, yang pada gilirannya mendorong sebagian warga merekam ulang dan menambah risiko duplikasi data. Temuan ini sejalan dengan Nurany dkk. (2021) yang menemukan hambatan berupa kerusakan perangkat, pemadaman listrik, sosialisasi yang kurang intensif, dan ketidakseimbangan jumlah sumber daya manusia, serta dengan Aprillia dkk. (2021) yang menyoroti rendahnya kedisiplinan pelaksana dan sosialisasi yang minim. Di Mamberamo Tengah, medan yang sulit, jaringan yang lemah, dan duplikasi data menciptakan lingkaran kendala yang saling memperkuat, sehingga meski petugas berusaha mengatasinya lewat jemput bola, hambatan tersebut tetap memperlambat proses dan mengurangi kepercayaan sebagian warga terhadap program.

4.8 Upaya peningkatan implementasi

Hasil interaksi antara empat variabel Edwards III dengan faktor pendukung dan penghambat di lapangan menentukan apakah implementasi kebijakan mengalami peningkatan atau justru mengalami kemunduran. Dinas Dukcapil Kabupaten Mamberamo Tengah telah menempuh sejumlah langkah nyata untuk mengatasi hambatan yang ada.

Upaya utama adalah memperkuat sistem jemput bola yang sudah berjalan. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk LR menjelaskan bahwa petugas kini melayani beberapa jenis dokumen sekaligus dalam satu kunjungan.

"Dinas Dukcapil tidak lagi hanya menunggu di kantor Kabupaten, melainkan aktif mendatangi distrik-distrik dan kampung-kampung. Petugas membawa peralatan perekaman portabel menggunakan kendaraan dan pesawat. Kemudian dalam satu kunjungan, petugas melayani pembuatan Kartu Keluarga, e-KTP, dan Akta Kelahiran sekaligus. Hal ini dilakukan agar warga yang sudah datang dari jauh tidak pulang dengan tangan hampa karena kekurangan dukungan dasar" (Wawancara dengan LR, 14 Maret 2026).

Pendekatan ini memastikan warga yang telah menempuh perjalanan jauh tidak pulang tanpa dokumen sama sekali. Upaya lain dilakukan lewat kerja sama yang lebih erat dengan tokoh lokal. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan RM menjelaskan bentuk kerja sama tersebut.

"Dinas Dukcapil Kabupaten Mamberamo Tengah telah menjalin kerja sama yang erat dengan tokoh lokal, kepala distrik, serta kepala kampung untuk mendukung proses administrasi kependudukan di wilayah pegunungan yang sulit dijangkau. Bagi warga yang tidak memiliki dokumen dasar seperti akta kelahiran atau Kartu Keluarga, petugas memfasilitasi melalui penggunaan formulir SPTJM yang diperkuat dengan kesaksian langsung dari kepala kampung. Selain itu, sosialisasi dilakukan secara intensif dengan menggandeng tokoh adat dan pemimpin gereja sebagai mitra utama" (Wawancara dengan RM, 11 Maret 2026).

Dua strategi ini, penyederhanaan syarat dokumen lewat SPTJM dan sosialisasi berbasis komunikasi budaya bersama tokoh adat dan gereja, membantu Dinas Dukcapil mengatasi kendala dokumen dasar dan rendahnya kesadaran warga. Pendekatan ini memanfaatkan kepercayaan yang sudah mengakar di masyarakat pegunungan Papua, di mana arahan dari kepala kampung atau pengumuman di gereja jauh lebih efektif daripada pengumuman resmi dari kantor dinas, sehingga

penolakan berkurang dan partisipasi warga dalam perekaman data tunggal meningkat.

Upaya ini sejalan dengan Kasih dan Harsanti (2022) yang menekankan perlunya peningkatan dimensi komunikasi agar pelayanan e-KTP berjalan lebih optimal, dan dengan Nurany dkk. (2021) yang menyarankan agar kebijakan e-KTP disesuaikan dengan karakteristik dan jumlah penduduk setempat. Di Mamberamo Tengah, penyesuaian itu tampak dari strategi jemput bola terpadu dan penggunaan SPTJM yang melibatkan kepala kampung, sehingga program lebih sesuai dengan kondisi geografis dan sosial wilayah pegunungan. Dengan memperkuat kedua upaya ini secara berkelanjutan, Dinas Dukcapil berpeluang terus mengurangi hambatan yang ada dan memperluas cakupan kepemilikan e-KTP di kabupaten ini.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Implementasi kebijakan pembuatan e-KTP di Dinas Dukcapil Kabupaten Mamberamo Tengah sudah berjalan, meski belum mencapai hasil yang optimal jika diukur dari rendahnya cakupan kepemilikan kartu di kabupaten ini. Ditinjau dari empat variabel Edwards III, komunikasi menunjukkan kesenjangan antara cara kebijakan dirumuskan di tingkat nasional dan cara kebijakan tersebut perlu disampaikan di tingkat masyarakat, sehingga petugas mengandalkan tokoh adat dan gereja untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Sumber daya manusia di dinas sudah cukup untuk kebutuhan dasar, tetapi ketergantungan pada koneksi Starlink menandakan bahwa dinas tidak dapat mengandalkan infrastruktur telekomunikasi darat untuk menjaga hubungan dengan sistem SIAK nasional. Disposisi petugas tercermin dari komitmen menjalankan sistem jemput bola sampai ke distrik terpencil, sementara struktur birokrasi sudah membagi tugas antarbidang secara jelas meski masih menyisakan tumpang tindih dalam pelaksanaan di lapangan.

Faktor pendukung implementasi berasal dari koordinasi lintas sektor antara dinas, distrik, dan kampung, respons positif masyarakat terhadap manfaat praktis e-KTP, serta komitmen petugas untuk turun langsung ke lapangan. Sebaliknya, faktor penghambat utama adalah kondisi geografis pegunungan, jaringan internet yang tidak stabil, keterlambatan blanko, dan risiko duplikasi data akibat perekaman berulang di lokasi berbeda. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Dukcapil menempuh dua strategi utama, yaitu penyederhanaan syarat dokumen lewat formulir SPTJM yang diperkuat kesaksian kepala kampung, dan sosialisasi berbasis komunikasi budaya bersama tokoh adat serta pemimpin gereja untuk menjelaskan bahwa e-KTP menjadi syarat utama mengakses bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pendidikan.

5.2 Saran

Bagi pemangku kebijakan di tingkat pusat dan provinsi, tantangan geografis yang terus-menerus dihadapi Mamberamo Tengah perlu direspons dengan dukungan fasilitas konektivitas seperti perluasan akses satelit, mengingat koneksi ini menjadi tulang punggung seluruh proses verifikasi dan pencetakan e-KTP di kabupaten ini.

Bagi pemerintah daerah dan Dinas Dukcapil, koordinasi lintas sektor dengan distrik dan kampung, respons masyarakat, serta komitmen petugas di lapangan perlu terus dijaga dan ditingkatkan, sekaligus memperjelas pembagian tanggung jawab antara petugas layanan dan operator program agar tumpang tindih tugas yang masih terjadi dapat dikurangi.

Bagi masyarakat Kabupaten Mamberamo Tengah, mengingat pentingnya e-KTP untuk mengakses layanan kesehatan, bantuan sosial, dan hak pilih, kelengkapan dokumen kependudukan perlu dipandang sebagai langkah awal yang mendukung keadilan dalam pelayanan publik bagi diri sendiri dan keluarga.

Secara teoretis, penelitian ini memberi sumbangan pada kajian ilmu kebijakan publik, khususnya pada topik implementasi kebijakan pembuatan e-KTP di wilayah dengan karakteristik geografis ekstrem. Temuan ini dapat menjadi bahan pembandingan bagi penelitian lanjutan tentang layanan administrasi kependudukan di kabupaten lain di Papua Pegunungan yang memiliki tantangan serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Aprillia, S., Halimah, M., & Sumadinata, W. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. *Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 4(2), 71-77.
- Badan Pusat Statistik Mamberamo Tengah. (2024). *Kabupaten Mamberamo Tengah Dalam Angka 2024*.
- Clarissa, Z. M., & Megawati, S. (2022). Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Dalam Pembuatan E-KTP Di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban. *Publika*, 135-148.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registratie*, 4(2), 114-128.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.).
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Respon Publik*, 15(9), 22-30.
- Nugroho, R. (2014). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nurany, F., Sonia, S., Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P., Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-KTP. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(1), 22-29.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Setiawan, D. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: Inteligencia Media.
- Soenarko, S. D. (2000). *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: YPAPI & Lukman Offset.
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wiryawan, A. M., & Umar, Z. (2025). Implementasi Kebijakan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. *Socio-Praxis Journal: Komunikasi, Publik, Bisnis, Fiskal, Perpustakaan dan Sains Informasi*, 1(1), 162-169.