

IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBUATAN KTP DIGITAL DI DESA KELONG KECAMATAN BINTAN PESISIR

**Oleh
Marlina
NIM.2105010023**

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa sering menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan teknologi, kurangnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini menimbulkan hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, khususnya dalam proses pembuatan KTP. Oleh karena itu, diperlu adanya inovasi dalam pelayanan, salah satunya melalui penerapan KTP digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Desa Kelong, Kecamatan Bintan Pesisir, Kabupaten bintang. Layanan ini merupakan bentuk inovasi pemerintah dalam digitalisasi administrasi kependudukan yang diharapkan dapat menerapkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan dari Van Horn dan Van Meter dengan enam indikator utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP digital di desa kelong telah diimplementasikan sejak tahun 2022 dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sikap ramah aparatur desa. Namun, ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan perangkat teknologi, jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi kebijakan ini berjalan cukup baik, tetapi masih membutuhkan dukungan dalam aspek sumber daya dan komunikasi kebijakan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, KTP Digital, Pelayanan Publik, Desa Kelong.

***Implementation of digital ID card making services
in Kelong Village, Bintan Pesisir District***

**By
Marlina
NIM.2105010023**

ABSTRACT

Administrative population services at the village level often face various challenges, such as limited technology, lack of socialization, and low levels of digital literacy among the community. These issues hinder the delivery of fast and efficient public services, particularly in the process of issuing identity cards (KTP). Therefore, innovation in service delivery is needed, one of which is through the implementation of digital ID card. This research aims to analyze the implementation of digital ID card (KTP Digital) services in Kelong Village, Bintan Pesisir District, Bintan Regency. The service is part of a government innovation in digitalizing population administration, expected to enhance the efficiency and quality of public services at the village level. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The research is based on the policy implementation theory by Van Horn and Van Meter, which consists of six key indicators. The results show that the digital ID card service in Kelong Village has been implemented since 2022 and provides convenience to the community, particularly in service speed and the friendly attitude of village officials. However, several challenges remain, such as limited public socialization, inadequate technological infrastructure, unstable internet connectivity, and low digital literacy among residents. Overall, the policy implementation runs fairly well but still requires improvements in resources and communication strategies.

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