PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP

Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli
FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Servive Making of E-KTP. This research aimed at described service and constraints that have been affect E-KTP in the District Office Marpoyan Damai City Pekanbaru. This research applies the methods of qualitative. Besides data primary and secondary data as data supporting also used in this research obtained through analysis kepustakaan. Based on the result analysis and discussion done pertaining to E-KTP in sub-District Marpoyan Damai implemented has been good enough is concerned primarily an ability to deliver promised services, with proper the readiness of employees to improve services, have the skills and knowledge are needed in order to provide services, courteous in providing services and forcefully, but full attention to the public. Although indeed obstacles such as the structure of the bureaucracy, the ability of the apparatus a system of services, facilities and infrastructure and technical capability is still occasionally in the service of E-KTP.

Abstrak: Pelayanan Pembuatan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan dan kendala-kendala yang mempengaruhi pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif. Disamping data primer maka data-data sekunder sebagai data pendukung juga digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh melalui analisis kepustakaan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan E-KTP di Kantor Camat Marpoyan Damai dilaksanakan sudah cukup baik terutama berkaitan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan, sopan dalam memberikan pelayanan dan tegas, tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Walaupun memang kendala seperti struktur birokrasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan, sarana dan prasarana serta kemampuan teknis masih ditemui dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Kata Kunci: kebijakan publik, pelayanan publik, pembuatan E-KTP

PENDAHULUAN

Pengaturan tentang administrasi kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk. Peraturan perundang-undangan mengenai administrasi kependudukan yang ada tidak sesuai lagi dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib dan tidak diskriminatif, sehingga diperlukan pengaturan secara menyeluruh untuk menjadi pegangan bagi semua penyelenggara negara yang berhubungan dengan kependudukan.

Pemerintah menerbitkan identitas tunggal bagi penduduk berupa KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip (e-KTP). Pasal 64 ayat 3 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan menyebutkan bawah dalam KTP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006).

Penerapan e-KTP akan berada di seluruh Indonesia, meliputi 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota dan ditahun 2012 berada di

3886 di kecamatan dan 300 di kabupaten/kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru, akhirnya melakukan *launching* serentak E-KTP di Kecamatan Bukit Raya, Payung Sekaki, Senapelan, Tenayan Raya dan Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru, Rabu 5 Oktober 2011. Sementara untuk *launching* perdana E-KTP tersebut dipusatkan di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, yang langsung diresmikan Sekretaris Daerah Kota (Sekdako) Pekanbaru, HM Wardan. Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, M Noer MBS, mengatakan pihaknya belum berani menargetkan penerapan e-KTP di Kota Pekanbaru bisa selesai dalam jangka waktu 100 hari yang ditetapkan Pemerintah Pusat. Pasalnya, selain sejumlah alat yang masih belum bisa digunakan sama sekali, juga karena sejumlah tenaga pendukung lainnya seperti listrik yang berada di Kecamatan Marpoyan Damai dan Sukajadi, hingga saat ini masih terkendala.

Tingkat persentase perekaman E-KTP DI Kecamatan Marpoyan Damai belum mencapai angka 50%. Ini berarti belum semua masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP. Jauh dari target pemerintah yang menerapkan E-KTP berbasis NIK secara Nasional paling lambat tahun 2012. Pelayanan pembuatan E-KTP khususnya di Kecamatan Marpoyan Damai belum optimal pelaksanaannya. Belum mampu diwujudkan cepat dan tanggap sehingga banyak masyarakat yang belum terlayani.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan dan kendala-kendala yang mempengaruhi pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa di masa sekarang. Penggunaan metode penelitian deskriptif ini berupa studi kasus dengan analisis kualitatif. Tujuan dari penelitian deskripsi adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan program E-KTP merupakan kebijakan pemerintah pusat berdasarkan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Program ini dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri dengan berdasar pada Peraturan Presiden tersebut. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik (dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional. E-KTP merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP yang berlaku sekarang, yang mana di dalam e-KTP terkandung chip dengan data sidik jari, tanda tangan, pasfhoto serta NIK.

Penerapan E-KTP merupakan salah satu dari tiga program strategis nasional di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sekaligus merupakan penjabaran visi untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan tahun 2015 yang meliputi pemutakhiran data penduduk, penerbitan dan pemberian (NIK) bagi seluruh penduduk, dan penerapan E-KTP.

Pemberlakuan e-KTP merupakan upaya pemerintah dalam menertibkan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Presiden

RI Nomor 35 tahun 2010. Sesuai dengan hasil kesepakatan Rakernas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diakhir tahun 2010, pemerintah provinsi maupun seluruh bupati/walikota sanggup melaksanakan Program e-KTP pada Agustus sampai dengan Desember 2011 bagi kabupaten/kota yang telah siap, sedangkan yang belum siap ditetapkan mulai Maret 2012.

Dengan penerapan E-KTP ini sebenarnya ada banyak kemajuan, dimana sudah ada data kependudukan yang lebih lengkap. Beberapa fungsi dari E-KTP antara lain :

1. Sebagai identitas jati diri;
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Prosedur pembuatan e-KTP menurut versi pemerintah sangat simpel dan mudah mengenai tatacara pembuatan e-KTP antara lain adalah :

1. Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
2. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
3. Foto (*digital*)
4. Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
5. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata
6. Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidikjari.
7. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan dua minggu setelah pembuatan.

Kebijakan implementasi program E-KTP menurut Edward III ada dua cara untuk dapat mendongkrak kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program, yaitu *Standard Operating Procedures* (SOPs) dan fragmentasi yang dapat menjadi mekanisme dari kegiatan E-KTP. Deskripsi mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SPOs maksudnya adalah suatu kebijakan yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Akan tetapi kenyataannya, untuk *stakeholder* tidak memiliki SOPs yang baku seperti layaknya sebuah organisasi yang berhubungan dengan orang banyak.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan E-KTP dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Marpoyan Damai dilihat dari indikator berikut:

a. Indikator Waktu Pelayanan
b. Indikator Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi
c. Indikator Akurasi Pelayanan
d. Indikator Biaya Pelayanan

Masih belum konsistennya aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, akurat, dan *low of charge.* Hal itu yang kemudian menyebabkan target rekam data E-KTP menjadi terlambat. Selain itu memang terdapat faktor-faktor di antaranya;

a. Struktur organisasi, yang dilihat dari tidak adanya pendelegasian wewenang yang jelas dari pejabat sampai pegawai teknis
b. Kemampuan aparatur yang masih rendah
c. Minimnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan E-KTP.

SIMPULAN

Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Marpoyan Damai masih belum maksimal. Hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Selain itu kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

DAFTAR RUJUAKAN

Rasyid, Ryas, 1997. *Makna Pemerintahan.* Jakarta: Yarsif Watampone

Thoha, Miftah, 1996. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat.* Jakarta: LP3ES

Tjiptono, Fandy, 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia

Zeithaml, Valarie A., et. al., 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.