

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PENYELENGGARAAN E-KTP

Dewi Karnova dan Mayarni

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Implementation of E-Government Implementation of E-KTP. This research aims to analyze the implementation of E-Government in the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru City case study on the implementation of E-KTP District of Pekanbaru Kota and find out what are the constraints in the implementation of E-KTP. E-KTP is a central government policy in cooperation with local governments in order to create a single identity population that can not be duplicated and public services become more effective and efficient. The focus of this research is to analyze in terms of the implementation of E-KTP, especially in the way of getting the E-KTP by communities and how it is applied. The method used in this research is descriptive qualitative data collection by interview, observation, and documentation of the employee population and civil registration offices, personnel in Sub UPTD Pekanbaru Kota and community Wajid E-KTP. The results showed Implementation E-KTP in District Pekanbaru Kota still many people who do not do the recording, the lack of public awareness about the importance of E-KTP, which is not good communication between the central government and local governments, the lack of resources in outreach to the community, so the program E-KTP is not maximized in the District of Pekanbaru Kota.

Abstrak: Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru studi kasus penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota dan mengetahui apa saja kendala dalam implementasi E-KTP. E-KTP merupakan kebijakan pemerintah pusat yang berkerjasama dengan pemerintah daerah agar tercipta identitas penduduk tunggal yang tidak bisa digandakan dan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisis dalam hal penyelenggaraan E-KTP khususnya dalam cara mendapatkan E-KTP oleh masyarakat dan bagaimana penerapannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pegawai UPTD di Kecamatan Pekanbaru Kota dan masyarakat wajid E-KTP. Hasil penelitian menunjukkan implementasi E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya E-KTP, komunikasi yang kurang baik antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, masih kurangnya sumberdaya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga program E-KTP belum maksimal di Kecamatan Pekanbaru Kota.

Kata Kunci: E-KTP, *e-government*, sosialisasi

PENDAHULUAN

Kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia secara fundamental mengalami perubahan menuju pada sistem pemerintahan yang demokratis, transparansi dan bercirikan *good governance*. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penerintahan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan masyarakat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi antar lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah pusat/daerah serta masyarakat luas, agar terjalin suatu sistem pe-

nyelenggaraan bernegara yang lebih efektif, efisien serta menumbuhkan peningkatan kepercayaan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan dalam administrasi kependudukan.

Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru. Salah satunya adalah dengan mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Elektronik Government*. Penerapan *E-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan *E-Government*, pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi

kebijakan tentang strategi pengembangan *E-Government*, dalam hal ini Inpres tersebut memberikan arahan penyusunan tentang rencana strategis *E-Government* kepada seluruh instansi pemerintahan sesuai dengan konteks masing-masing dari lingkungan instansi tersebut.

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dikatakan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerjasi lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu usaha pemerintah dalam men-sukseskan *E-Government* adalah dengan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang diwujudkan melalui Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disebut E-KTP. E-KTP menurut UU No. 24 tahun 2013 perubahan dari UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi pendudukan adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. E-KTP mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah Nomor Induk Kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK diberikan setelah dilakukan pencatatan biodata penduduk dan perekaman sidik jari. Satu orang hanya akan memiliki satu NIK dan dicantumkan dalam E-KTP, artinya satu NIK satu E-KTP.

Kebijakan pemerintah tentang E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan konvensional yang sebelumnya dilakukan di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang dapat menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat diperta-

nggungjawabkan. Misalnya: untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus untuk menciptakan kartu identitas tunggal maka di buatlah program E-KTP berbasis NIK yang berarti satu orang hanya memiliki satu NIK satu E-KTP karena E-KTP memuat informasi yang saat detail tentang si pemilik E-KTP tersebut yang terpusat dalam suatu data kependudukan Nasional. Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan E-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tinggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP dan tanda tangan pemilik E-KTP sehingga tidak ada lagi kemungkinan terjadinya E-KTP ganda.

Program E-KTP ini merupakan program nasional yang dimana pemerintah daerah sebagai ujung tombak dari pelaksanaannya. Pemerintah Kota Pekanbaru termasuk salah satu Kota yang melaksanakan kebijakan E-KTP ini dari tahun 2011. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada November 2013 ditemukan bahwa masih banyak penduduk Kota Pekanbaru yang belum melakukan perekaman E-KTP yaitu mencapai 172.741 jiwa. Dan juga dapat dilihat Kecamatan yang persentase masyarakat yang belum merekam E-KTP terbanyak dibandingkan dengan jumlah penduduknya adalah Kecamatan Pekanbaru Kota yaitu sebesar 29,5 % dengan jumlah penduduk 23.936. Jumlah penduduk di Kecamatan Pekanbaru Kota digolongkan sedikit dibandingkan dengan kecamatan lain yang ada di Kota Pekanbaru.

Dalam mekanisme proses mendapatkan E-KTP banyak terdapat berbagai kendala yang membuat penduduk yang belum melakukan perekaman disebabkan oleh beberapa faktor-faktor diantaranya, alat perekam yang terbatas yang membuat masyarakat harus melakukan antrian yang panjang membuat masyarakat enggan untuk pergi ke tempat perekaman E-KTP,

terjadinya kerusakan pada alat perekam seperti yang terjadi di beberapa kecamatan menyebabkan perekaman menjadi tertunda serta tidak adanya pemberitahuan kembali secara menyeluruh kepada masyarakat kapan alat perekaman selesai diperbaiki. Masih banyaknya masyarakat yang masih mengurus penggantian KTP lama ke KTP berbasis NIK.

Dalam penerapannya penggunaan E-KTP terbukti masih memiliki kelemahan dalam hal ketidaksiapan masyarakat dalam menerima program E-KTP. Masih banyaknya instansi pemerintah, lembaga daerah, lembaga perbankan dan swasta yang belum mempunyai alat pembaca Chip yang terdapat dalam E-KTP. Sehingga instansi-instansi tersebut masih tetap meminta fotocopy kepada pemilik E-KTP ini bertentangan dengan surat edaran yang telah dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri 471.13/1826/SJ. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (*card reader*) untuk membaca data yang ada dalam E-ktp demikian juga halnya dengan instansi-instansi pemerintah, sehingga masih memakai cara yang sama dengan KTP non elektronik yaitu memfotokopi. Kemudian E-KTP yang semula bertujuan untuk mendukung suksesnya pemilihan umum 2014 dan Pemilihan Kepala Daerah berikutnya, melalui peningkatan akurasi data sebagai bahan untuk penyusunan Daftar Pemilih Tetap (DPT) belum bisa dilakukan karena masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP.

Menurut Wyld dalam Akadun (2009), *E-goverment* merupakan pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. *E-goverment* menurut Budiati dalam Samodra (2009) manfaat dari *E-goverment* adalah efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Dengan kata lain, mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik karena dengan kemanfaatan yang diberikan oleh E-goverment maka mutu pelayanan akan lebih baik. Mutu pelayanan akan lebih baik berarti kepuasan masyarakat akan pelayanan publik meningkat. E-goverment

sangat strategis dilakukan guna pencapaian tujuan organisasi publik, yakni pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru studi kasus penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota dan mengetahui apa saja kendala dalam implementasi E-KTP.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menunjukkan pelaksanaan penelitian memang terjadi secara alamiah, apa adanya, serta menekankan pada penggambaran secara alami. Namun selain itu juga, penelitian ini juga berdasarkan pada data-data sekunder yang berupa angka-angka sebagai sumber informasi penting dalam analisis. Adapun jumlah informan yang digunakan ditentukan berdasarkan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. pertama-pertama dipilih satu atau dua orang, tapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang di dapat, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh orang sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *E-Government* Penyelenggaraan E-KTP

Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar dan tujuan kebijakan memberikan perhatian pada faktor-faktor penentu yang menentukan hasil kerja, tujuan dari kebijakan *E-Government* dalam penyelenggaraan E-KTP adalah untuk menciptakan pelayanan pemerintah yang efektif dan efisien melalui salah satunya program E-KTP yang tidak bisa digandakan dan berlaku seumur hidup. Namun setelah 3 tahun pelaksanaan program E-KTP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih banyak masyarakat yang belum merekam E-KTP, kemudian E-KTP juga diharapkan dapat menjadi dasar dari Daftar Pemilih Tetap

(DPT) dalam pemilihan umum juga belum bisa terlaksana.

Sumberdaya Kebijakan

Dalam suatu organisasi maupun suatu program sumberdaya yang terpenting adalah sumber daya manusia, yaitu individu-individu yang bekerja dalam organisasi yang mencurahkan pikiran dan memberikan tenaga, bakat, kreatifitas dan usaha yang mereka lakukan guna mensukseskan program. Tanpa individu-individu yang terampil, menguasai tugas dan tanggungjawabnya tugas yang diberikan akan gagal mencapai tujuan. Untuk variabel sumber daya dalam implementasi E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota jumlah pegawai pada UPTD berjumlah 6 orang yang terdiri dari 4 orang pegawai negeri sipil dan 2 orang tenaga harian lepas dengan 1 set alat perekam E-KTP, banyaknya jumlah pegawai pada UPTD di Kecamatan Pekanbaru Kota dikarenakan UPTD tidak hanya mempunyai tugas mengenai E-KTP saja, melainkan juga bertugas dalam beberapa hal lainnya seperti pembuatan KK, akte kelahiran dan lain sebagainya, E-KTP hanya salah satu dari tugas pegawai UPTD di Kecamatan Pekanbaru Kota.

Aktifitas Pengamatan dan Komunikasi Interorganisasional

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam organisasi untuk menentukan seberapa jauh individu-individu dalam organisasi yang berkaitan dengan E-KTP maupun masyarakat dapat bekerjasama secara efektif mencapai tujuan yang sudah ditentukan, namun masih kurangnya komunikasi antara pihak pelaksana dan masyarakat dan komunikasi antara pemerintah pusat dan pemerintah di daerah dalam implementasi E-KTP Kecamatan Pekanbaru Kota.

Birokrasi yang dijalankan dalam penyelenggaraan E-KTP cenderung berbelit-belit, untuk mendapatkan E-KTP masyarakat harus membawa syarat KTP SIAK atau KK yang telah berbasis nomor induk kependudukan (NIK) untuk pemula cukup membawa KK yang telah berbasis NIK, setelah melakukan perekaman di

UPTD di Kecamatan, data perekaman tersebut di kirim ke Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dan kemudian dikirim lagi ke pusat untuk proses percetakan E-KTP, setelah itu baru E-KTP dikirim lagi ke daerah, birokrasi yang panjang itu menyebabkan proses mendapatkan E-KTP menjadi sangat lama.

Karakteristik Pelaksana

Para pegawai baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maupun pegawai yang ditempatkan di UPTD di Kecamatan Pekanbaru Kota sebagai pelaksana atau implementor E-KTP di daerah memiliki watak, sikap, pengetahuan, perasaan dan kecenderungan dalam bertindak dan berbuat yang diwujudkan dalam sikap terhadap dirinya, terhadap orang lain dan terhadap tugas yang dipercayakan. Dalam kajian karakteristik implementor kebijakan dijelaskan sikap, pengetahuan, perasaan dan tindakan implementor. Sikap atau disposisi berarti watak, pembagian, penyusunan, pengaturan, kecenderungan atau pendapat mengenai urusan yang termuat pada peraturan yang telah dibuat.

Sikap-sikap umum sebagaimana dipaparkan diatas muaranya pada komitmen sebagai bagian dari integral dari pengelolaan lembaga yang baik. Komitmen pada sikap peduli atau sikap acuh mewarnai implementasi kebijakan. Interaksi dan komunikasi yang dibangun individu dengan masyarakat, maupun masyarakat dengan organisasi pemerintah bersenyawa dengan perubahan sikap. Untuk variabel sikap pelaksana dalam implementor dalam implementasi E-Government pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru studi kasus penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota, berhasil atau tidaknya kebijakan E-KTP ini tidak hanya ditentukan oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru maupun pegawai yang ditempatkan di UPTD Kecamatan Pekanbaru Kota namun pegawai pusat juga sangat mempunyai pengaruh sangat penting, karena E-KTP ini merupakan program nasional dalam hal ini kementerian dalam negeri yang bekerjasama dengan pemerintah daerah dalam implementasinya.

Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Sumberdaya Ekonomi yang tersedia dalam organisasi masih kurang memadai, seperti alat perekaman E-KTP yang hanya tersedia 1 set di UPTD Kecamatan Pekanbaru Kota. Kondisi sosial ekonomi juga berpengaruh dalam implementasi E-KTP seperti hasil wawancara dengan salah satu masyarakat dimana masyarakat baru akan merekam E-KTP bila ada keperluan yang berhubungan dengan E-KTP, kemudian denda yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus E-KTP yang rusak atau hilang dan tidak mempunyai fotokopi E-KTPnya dianggap sangat besar oleh masyarakat, dalam segi politik program E-KTP ini mendapat dukungan dari kelompok elit.

Disposisi/Kecenderungan Pelaksana

Variabel ini menyangkut masalah persepsi-persepsi pelaksana dalam yudiris dimana kebijakan disampaikan. Ada 3 unsur yang mempengaruhi pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan. Kognisi (pemahaman dan pengetahuan), arah respon pelaksana terhadap implementasi, menerima atau menolak, Intensitas dari respon pelaksana. Pegawai yang ditugaskan di UPTD Kecamatan Pekanbaru Kota sudah mendapatkan pelatihan sebagai operator E-KTP, respon masyarakat terhadap E-KTP menerima namun mereka masih belum benar-benar paham tujuan dari E-KTP sehingga masih banyak masyarakat di Kecamatan Pekanbaru Kota yang belum melakukan perekaman E-KTP dalam masalah ini pegawai UPTD kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya E-KTP ini. Sosialisasi yang kurang maksimal kepada masyarakat menyebabkan E-KTP yang sudah siap di cetakpun masih banyak ditumpuk di UPTD Kecamatan Pekanbaru Kota.

Kendala-kendala dalam Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP

Dari proses implementasi tentunya akan mengalami beberapa kendala. Adapun yang menjadi kendala dalam Implementasi penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota yang ditemukan penulis berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis di lapangan adalah sebagai berikut:

Pertama, Sosialisasi yang masih kurang oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sehingga masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP khususnya di Kecamatan Pekanbaru Kota, karena masyarakat belum memahami mengenai pentingnya E-KTP.

Kedua, Kesadaran masyarakat untuk melakukan perekaman masih kurang, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan Kepala UPTD di Kecamatan Pekanbaru Kota mengatakan bahwa masyarakat baru akan melakukan perekaman E-KTP apabila ada urusan yang harus menggunakan E-KTP.

Ketiga, Koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat yang masih kurang dimana proses percetakan E-KTP yang dilakukan di pusat menyebabkan percetakan E-KTP tidak jelas kapan selesainya, tidak menentu kadang mencapai 6 bulan kadang lebih, untuk menanggapi keluhan dari masyarakat pegawai UPTD selalu mengatakan belum tahu kapan selesainya karena percetakan dilakukan di pusat.

SIMPULAN

Implementasi E-Government pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru studi kasus penyelenggaraan E-KTP di kecamatan Pekanbaru Kota masih terdapat banyak masalah. Masalah yang banyak ditemukan dalam cara mendapatkan E-KTP dan dalam penerapan E-KTP. Pemerintah Pusat dan pemerintah daerah Kota Pekanbaru diharapkan untuk terus melakukan inovasi agar seluruh masyarakat Kota Pekanbaru bisa mendapatkan E-KTP selambat-lambatnya pada 31 Desember 2014 karena sesuai dengan peraturan presiden Nomor 112 tahun 2013 KTP SIAK hanya berlaku sampai 31 Desember 2013, untuk itu harus dilakukan inovasi dalam rangka implementasi E-Government khususnya dalam penyelenggaraan E-KTP yang berkaitan dengan ketersediaan sumberdaya manusia pelaksana dan fasilitas pendukung pelayanan, serta komunikasi dan struktur birokrasi yang membuat masyarakat mau melakukan perekaman E-KTP dan menggunakan E-KTP sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan agar lebih efektif dan efisien.

DAFTAR RUJUKAN

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Raminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pusat Pelajar
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.