

## **Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung**

Ika Widiastuti  
Universitas Krisnadipayana Jakarta, Indonesia  
iwidiastuti86@gmail.com

### **Abstrak**

Pembuatan E-KTP merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Fungsi e-KTP adalah agar pendataan penduduk Indonesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah e-KTP saja. KTP elektronik ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya perlu 1 kali membuatnya. Tujuan penulisan adalah 1) untuk mengetahui dan membahas kebijakan pelayanan E-KTP di Kota Bandung, 2) mengumpulkan informasi serta mengembangkan konsep kebijakan pelayanan E-KTP di Kota Bandung. Metode jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa: 1) E-KTP adalah singkatan dari KTP Elektronik, merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. 2) Dalam proses implementasi pelayanan e-KTP yang sampai saat ini berjalan masih dijumpai beberapa permasalahan yaitu lambatnya pelayanan e-KTP kepada masyarakat, belum meningkatnya kualitas SDM, ada oknum aparat desa (kepala desa) melakukan pungutan liar pada saat pengambilan e-KTP, dan lain-lain. 3) e-KTP dapat berfungsi sebagai pintu masuk bagi masyarakat terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan.

**Kata kunci:** Kebijakan, Pelayanan, E-KTP

### **Abstract**

*Making E-KTP is a basic government services to the people. E-ID card is an important element in the administration of residence. In accordance with Presidential Decree No. 52 of 1997 that every resident aged 17 years or never marry must have identity cards. E-ID Card or Electronic Identity Card is a document that contains demographic security system / control, whether from the administration or information technology based on national population database. E-ID function is that Indonesian population census to be more uniform. In doing so, residents can only have 1 piece of e-ID cards only. Electronic ID card is valid for a lifetime, and it only takes one time to make it. The purpose of writing is 1) to assess and discuss the E-ID card service policies in Bandung, 2) gather information and develop policies on the concept of E-ID card in Bandung. Methods kind of research is qualitative research. It can be concluded that: 1) E-ID stands for Electronic Identity Card, a government program to replace conventional KTP. 2) In the implementation process of service of e-ID card hitherto runs still found some problems that slow service e-ID cards to the public, has not increased the quality of human resources, there are unscrupulous village officials (village head) perform illegal fees at the time of taking the e-KTP, and others. 3) e-ID card can serve as an entrance for the public to basic services such as education and health.*

**Keywords:** Policy, Services, E-KTP

### **PENDAHULUAN**

Latar belakang dari penulisan ini adalah pelayanan E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan E-KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, E-KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. Adapun syarat-syarat seseorang berhak mempunyai Kartu Tanda Penduduk salah satunya adalah apabila sudah genap 17 tahun dan bagi yang berstatus menikah tapi usianya belum mencapai 17 tahun juga berhak mempunyai Kartu Tanda Penduduk.

Tujuan penulisan adalah 1) untuk mengetahui dan membahas kebijakan pelayanan E-KTP di Kota Bandung, 2) mengumpulkan informasi serta mengembangkan konsep kebijakan pelayanan E-KTP di Kota Bandung.

## **METODE**

Metode jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah “salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”.

Untuk menunjang metode penelitian ini dapat digunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2001:307) bahwa: “teknik pengumpulan data mana yang paling tepat sehingga betul didapat data yang valid dan realibel”. Teknik pengumpulan data dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian ini, menggunakan studi pustaka yang dilakukan untuk mengumpulkan, mempelajari teori-teori, peraturan-peraturan, informasi yang diperoleh dari buku serta menelaah dokumen dalam bentuk jurnal, buku teks dan makalah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kebijakan**

Carl J. Fredrick (1997:17) dalam buku *Islamy of Policy* mengidentifikasikan kebijakan adalah :

*“serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.”*

Kebijakan pemerintah daerah merupakan salah satu kebijakan negara, oleh Wahab (2001:65) didefinisikan : “kebijaksanaan yang dikembangkan atau dirumuskan oleh instansi-instansi serta pejabat-pejabat pemerintah.”

Menurut Islamy (2004:17), kebijakan negara adalah “*serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat.*”

George Edward III dan Ira Sharkansy (1980:1) mendefinisikan Public Policy atau kebijakan pemerintah adalah :

*“apa yang dinyatakan dan dilakukan oleh pemerintah berupa sasaran atau program-program pemerintah dan dapat ditetapkan secara jelas dalam undang-undang atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat pemerintah atau berupa program dan tindakan pemerintah.”*

Menurut definisi-definisi di atas bahwasanya kebijakan pemerintah (public policy) adalah segala sesuatu yang muncul atau diusulkan dari individu, kelompok atau dari pemerintah dengan kata lain dari infrastruktur politik dan suprastruktur politik ditetapkan oleh instansi tertentu yang memiliki tujuan atau berorientasi pada kepentingan umum (public interest).

### **Evaluasi Kebijakan**

Dengan melakukan evaluasi akan terlihat efektivitas sebuah kebijakan yang ada, apakah dapat dilaksanakan dengan baik atau tidak. Melalui evaluasi, pemerintah akan dapat merubah atau mempertahankan kebijakan yang ditetapkan dalam mengatasi suatu persoalan. Evaluasi merupakan salah satu kegiatan kebijakan seperti yang dikatakan oleh Suradinata (1994:77), tentang proses kebijakan sebagai berikut:

#### **1. Identifikasi**

Identifikasi masalah tentang kebijakan melalui permintaan publik terhadap aksi-aksi pemerintah.

#### **2. Formulasi**

Formulasi masalah-masalah yang ada dalam masyarakat, formulasi itu kemudian diformulasikan dalam bentuk proposal, dalam hal ini ditangani oleh organisasi perencanaan kebijakan dan birokrasi.

**3. Legitimasi**

Setelah proposal semua diolah dan diformulasikan, kemudian disahkan (dilegitimasikan) oleh pihak-pihak yang berkepentingan atau lembaga yang berwenang.

**4. Implementasi**

Setelah proposal disahkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, kemudian dilaksanakan oleh birokrasi yang berkepentingan, kemudian dilaksanakan oleh birokrasi yang terorganisir, pengeluaran publik dan aktivitas dari agen-agen eksklusif.

**5. Evaluasi kebijakan**

Evaluasi kebijakan dilakukan oleh pemerintah sendiri/konsultan dari luar, wartawan dan masyarakat.

Pentingnya evaluasi kebijakan ini untuk mencapai keberhasilan dalam suatu program, sedangkan pendapat William N Dunn, yang mengatakan bahwa evaluasi kebijakan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Eksplanasi, yaitu melalui evaluasi dapat dilihat kualitas pelaksanaan program dan dapat suatu generalisasi tentang pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya.
- b. Kepatuhan, yaitu melalui evaluasi dapat diketahui apakah yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun para pelaku lain, sesuai dengan standar maupun prosedur yang telah ditetapkan oleh kebijakan.
- c. Auditing, yaitu melalui evaluasi dapat diketahui apakah output benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran maupun penerima lain (individu, keluarga, organisasi, birokrasi, dan lain-lain).
- d. Akunting, yaitu dengan evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

Lebih jauh Thomas R Dye (Wibawa Samoedra:1994) mendefinisikan evaluasi kebijakan adalah

*“studi tentang konsekuensi-konsekuensi kebijakan umum, atau penilaian secara umum, atau merupakan penilaian secara menyeluruh terhadap efektivitas yang relative dari dua atau lebih program yang mencerminkan kepentingan bersama”.*

Pendapat Suradinata (1994:68) tentang evaluasi kebijakan sebagai berikut :

*“Evaluasi kebijakan mengharuskan kita untuk mengumpulkan informasi tentang pelaksanaan kebijakan, juga tentang dampaknya. Tujuan lain dari evaluasi adalah menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai resep sekaligus memperoleh informasi yang bermanfaat untuk mengemudikan pelaksanaan agar tercapai dengan baik juga menghasilkan informasi perihal hubungan antara kondisi pelaksanaan kebijakan dan dampak kebijakan. Suatu catatan yang perlu diingat bahwa evaluasi sendiri merupakan proses yang dinamis dan merupakan salah satu mata rantai dalam proses pembuatan kebijakan”.*

Agar suatu evaluasi atas kebijakan yang ada dilaksanakan dengan baik, diperlukan kriteria yang harus diperhatikan dalam menjalankan proses evaluasi kebijakan. Menurut William N Dunn (Wibawa Samoedra, 2000:98) kriteria tersebut adalah :

1. Relevansi, yaitu evaluasi yang harus memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengambil keputusan dan pelaku-pelaku kebijakan lain dan harus menjawab pertanyaan yang benar pada waktu yang tepat.
2. Signifikasi, yaitu evaluasi yang harus memberikan informasi baru dan penting bagi pelaku kebijakan.
3. Validitas, yaitu evaluasi yang harus memberikan pertimbangan yang persuasif dan seimbang mengenai hasil-hasil nyata dari kebijakan atau program.
4. Reabilitas, yaitu evaluasi yang harus berisi bukti bahwa kesimpulan tidak didasarkan pada informasi melalui prosedur pengukuran yang tidak diteliti dan tidak konsisten.

5. Objektivitas, yaitu evaluasi yang harus melaporkan dan informasi pendukung yang sempurna dan tidak bias (melenceng), yaitu informasi yang membuat evaluator-evaluator dapat mencapai kesimpulan yang sama.
6. Ketepatan waktu, yaitu evaluasi harus membuat informasi tersedia pada waktu keputusan harus dibuat.
7. Daya guna, yaitu evaluasi harus menyediakan yang dapat digunakan dan dimengerti oleh pengambil keputusan dan pelaku kebijakan lainnya”.

Menurut Wibawa (2000:114) evaluasi kebijakan dapat dilakukan dalam dua bidang evaluasi adalah :

1. Evaluasi/implementasi pelaksanaan kebijakan, yaitu evaluasi terhadap proses implementasi.
2. Evaluasi dampak kebijakan, yaitu evaluasi terhadap konsekuensi kebijakan dan efektivitas dampak kebijakan.

### **Pelayanan**

Hardiyansah (2011:18) mengemukakan konsepsi pelayanan adalah :

*“Berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat”.*

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. H.A.S. Moenir (2006:16), menyatakan bahwa pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Osborne dan Goebler mengemukakan : Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/ Badan Usaha Milik daerah (BUMD). Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu (a) pelayanan administratif, (b) pelayanan barang, dan (c) pelayanan jasa, dijelaskan sebagai berikut :

- a) Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan, jenis pelayanan sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Lokasi (IL), Ijin Pemanfaatan Ruang (IPK), Ijin Reklame (IR), Ijin Usaha Industri dan lain-lain.
- b) Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berupa wujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya, misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

c) Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kriteria yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan mengacu Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban.

Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat sangat tergantung pada kepuasan masyarakat. Sampara Lukman (2000:55) menyebutkan :

*“salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin melaksanakan kinerja pelayanan yang prima”.*

Menurut James A. Fizmmons diikuti oleh Riduwan (2007:57) untuk mengetahui dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada 5 dimensi ukuran kepuasan pelayanan, kelima dimensi-dimensi tersebut yaitu reliability (keandalan), responsiveness (kesanggupan), assurance (sopan santun), empathy (sikap), dan tangible (berwujud).

#### **E-KTP**

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/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 tentang Adminduk).

Manfaat e-KTP diharapkan dapat dirasakan sebagai berikut: 1) Identitas jati diri tunggal, 2) Tidak dapat dipalsukan, 3) Tidak dapat digandakan, dan 4) Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada.

Namun berdasarkan laporan yang diterima, dikatakan terdapat beberapa permasalahan khususnya pada perekaman e-KTP serta keluhan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan e-KTP.

#### **Masalah yang Timbul dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP**

Dalam proses implementasi pelayanan e-KTP yang sampai saat ini berjalan masih dijumpai beberapa permasalahan. Permasalahan yang dihadapi:

1. Lambatnya pelayanan e-KTP kepada masyarakat karena pemerintah daerah tidak diberi keleluasaan oleh pemerintah pusat untuk menyediakan segala kebutuhan pendataan. Dari 2,3 juta penduduk warga Kota Bandung, terdapat 1,6 juta jiwa wajib KTP. Hingga kini, masih ada 150-200 ribu jiwa yang belum memiliki e-KTP.
2. Adanya pembatasan blangko *e-KTP* dari Kementerian Dalam Negeri. Rata-rata keluhan yang diungkapkan masyarakat adalah soal antrean yang panjang setiap hari. Sebab orang bergerak serentak datang ke lokasi perekaman e-KTP. Di Kota Bandung masih terdapat 120 ribu warga Kota Bandung yang belum memiliki e-KTP.
3. Terdapat keluhan dari masyarakat adalah belum meningkatnya kualitas SDM, belum maksimal dalam menjawab tantangan kekinian.
4. Terdapat kesalahan data penduduk. Pada proses perekaman data e-KTP, operator akan mengkonfirmasi kepada penduduk bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan. Namun karena banyaknya jumlah penduduk

yang dihadapi dengan kapasitas operator yang terbatas dan proses perekaman hingga larut malam, kelelahan operator terkadang menimbulkan kekeliruan data yang di input.

5. Aktivasi e-KTP. E-KTP yang sudah tercetak perlu diaktivasi apakah data yang tercantum sudah benar atau tidak. Namun beberapa penduduk atau petugas pemerintah hanya sebatas mendistribusikan e-KTP saja dan aktivasi dilakukan dikemudian hari, sehingga menyebabkan penduduk yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor pemerintahan bersangkutan enggan melakukan aktivasi.
6. Kesalahan foto dengan data yang tercantum. Hal ini dimungkinkan karena adanya *human error* karena operator keliru memasukkan data penduduk pada saat proses perekaman data untuk e-KTP.
7. Ada oknum aparat desa (kepala desa) melakukan pungutan liar pada saat pengambilan e-KTP. Setiap pengambilan e-KTP, mereka dikenakan patokan biaya 10.000 rupiah/orang.

### **Pemecahan Masalah dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP**

Ada tiga unsur yang memegang peranan penting dalam pencapaian target perekaman e-KTP, seperti konsorsium, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Agar ketiga unsur ini dapat mengimplementasikan tugas dan fungsinya, maka sebagian besar merupakan fungsi dari tim supervisi sebagai representasi dan pemegang peran kunci dalam mensukseskan program nasional e-KTP.

Dari sisi teknologi, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) sudah memberikan dukungan penuh pada pengembangan Grand Design e-KTP. Demikian pula pada implementasi e-KTP di tahun 2011 dan 2012, BPPT menyediakan lima tenaga ahli pada tim teknis, 22 staff tim pokja (ahli dan teknis), serta memperbantukan 81 staff BPPT untuk menjadi tim Supervisi Teknis e-KTP.

Diperlukan mekanisme dan Standard Operating Procedure (SOP) untuk eskalasi permasalahan teknis. Diperlukan cara penanganan yang dikelola dengan baik dukungan teknis dari konsorsium pelaksana dan petugas perekaman di daerah. Ini semua memerlukan harmonisasi kegiatan, kolaborasi dan kerjasama yang kuat agar seluruh proses perekaman (enrolment) berlangsung end-to-end (dari hulu ke hilir) secara berkesinambungan, cepat dan akurat.

Agar tidak ada penyalahgunaan pelayanan e-KTP, seluruh rantai proses pelayanan dan penerbitan e-KTP harus disupervisi secara ketat dan menyeluruh. Untuk itu, tim supervisi perlu memahami alur proses dan mensupervisi agar proses perekaman data penduduk dan pengiriman data hasil perekaman di daerah berjalan lancar secara baik dan benar. Selain itu, perlu secara periodik mereview permasalahan teknis dan non teknis yang terjadi dan memberikan masukan rekomendasi pemecahan masalah kepada Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Adanya kesimpang-siuran informasi antara pihak perbankan dan pemerintah soal penerapan e-KTP yang berujung merugikan masyarakat itu hingga perlu segera diluruskan. Diharapkan berbagai pihak di level gubernur/kabupaten/kota mengambil alih dan melakukan sosialisasi kepada berbagai instansi terkait soal pemberlakuan e-KTP tersebut. Jika bank tetap menolak pemakaian e-KTP, ada proses hukum yang bisa ditempuh. Warga bisa mengajukan tuntutan melalui lembaga perlindungan pelayanan publik, yakni Komisi Pelayanan Publik (KPP).

### **Identifikasi Kebijakan E-KTP**

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; dan 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Dengan berbagai kelebihan dari E-KTP, hendaknya program ini tidak hanya berhenti sampai dengan ini saja, karena dengan keakuratan data kependudukan diharapkan program pemerintah bisa lebih tepat sasaran, misalnya dalam hal belanja subsidi dan dalam hal pendidikan dan

pelayanan kesehatan.

Dalam hal subsidi seharusnya dengan E-KTP bisa diketahui mana penduduk yang layak untuk mendapat subsidi dan mana yang seharusnya sudah tidak mendapat subsidi. Misalnya, jika kita berandai-andai ketika kita akan mengisi BBM, maka harus menunjukkan E-KTP tersebut. Sehingga masyarakat yang layak mendapat subsidi bisa mengisi dengan premium sedangkan yang tidak layak mendapat subsidi maka harus mengisi dengan pertamax. Hal ini juga berlaku untuk pelayanan kesehatan, mana masyarakat yang harus mendapat jamkesmas, mana yang tidak harus bisa dilihat dari E-KTP tersebut. Dalam hal pendidikan, sudah seharusnya masyarakat miskin di Indonesia mendapat pendidikan yang gratis. Hal ini seharusnya bisa dilihat juga dari E-KTP tersebut. Dengan demikian maka pelaksanaan keadilan dalam penyelenggaraan pendidikan bisa tercapai. Masyarakat yang miskin sekolahnya gratis, masyarakat menengah sekolahnya bayar setengah saja, sedangkan masyarakat yang kaya sudah selayaknya bayarnya lebih mahal (premium). Sehingga ada subsidi silang dari masyarakat yang kaya ke masyarakat yang miskin.

### **Pengkajian Masalah E-KTP**

Pemerintah sedang melakukan sebuah “pekerjaan raksasa” yakni menghimpun data seluruh penduduk Indonesia. Ajaibnya semua itu dilakukan hanya dalam hitungan bulan, sungguh sebuah pekerjaan yang sangat berani dan “mustahil”, mengingat selama ini pendataan warga negara kacau balau dan berantakan. Sangat lumrah jika ada istilah KTP ganda, kerancuan daftar pemilih tetap pada pemilihan umum dan Pilkada serta tidak akuratnya hasil sensus karena memang database penduduk yang semeraut. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah mencanangkan pendataan ulang penduduk Indonesia melalui program elektronik atau E-KTP.

### **Evaluasi Kebijakan E-KTP**

Sesuai rencana awal, e-KTP dimulai Agustus tapi molor sampai akhir September, bahkan dibanyak daerah malah mulai awal November 2011. Alasan pengunduran tersebut adalah soal ketersediaan peralatan untuk scan sidik jari dan retina mata. Namun belum lama ini (Kompas.com) mengutip pernyataan Menteri Dalam Negeri yang meralat bahwa elektronik atau E-KTP akan tuntas pada akhir 2012. Padahal sebelumnya pemerintah yakin bahwa rekam data penduduk untuk e-KTP selesai pada akhir 2011 ini.

Prosedur pembuatan e-KTP menurut versi pemerintah sangat simpel dan mudah. Kami mengambil dari situs resmi (e-KTP.com) mengenai tatacara pembuatan e-KTP:

Proses pembuatan E- KTP (secara umum):

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan.
- b. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database.
- c. Foto (digital).
- d. Tandatangan (pada alat perekam tandatangan).
- e. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata.
- f. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidikjari.
- g. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Namun nyatanya tidaklah semudah dan segampang itu, bahkan harus melalui prosedur yang rumit dan berbelit. Bagi yang belum dapat panggilan dari RT/Kelurahan maka warga tersebut tidak bisa mengurus e-KTP. Jadwal pemanggilan bergilir itu tidak tentu jadwalnya, hal ini akan bermasalah karena ada sebagian warga yang ada agenda keluar kota atau pindah domisili. Kemungkinan mereka tidak bisa mendapatkan surat panggilan tersebut dan tentunya mereka tidak bisa melakukan rekam data untuk pembuatan e-KTP. Syarat yang tidak tercantum tapi ini sangat menentukan adalah warga harus memiliki KTP Nasional (warna biru) karena tidak bisa langsung menggunakan KTP Daerah (warna kuning) dalam mengurus e-KTP. Jika tidak ada, warga yang bersangkutan harus mengurus KTP Nasional terlebih dahulu. Padahal jika sudah

selesai nanti pembuatan KTP Nasional juga tidak akan dipergunakan. Ditambah lagi untuk mengurus KTP Nasional membutuhkan beberapa persyaratan dan waktu selesainya juga paling cepat 2 minggu.

Belum lagi bagi masyarakat daerah dan pedalaman yang punya banyak kendala seperti keterbatasan listrik sehingga datanya tidak bisa dimasukan, minimnya koneksi internet, jangkauan wilayah yang begitu luas dan yang menjadi kendala mendasar adalah ketersediaan alat pemindai tandatangan dan retina mata sehingga harus menunggu. Belum lagi dari segi kebijakan pengadaan peralatan pendukung e-KTP rawan dengan penyalahgunaan melalui tender yang tidak transparan. Ujung-ujungnya dana triliunan rupiah untuk program ini berisiko mengalami kebocoran.

Karena bagaimanapun pasti harus ada alat khusus yang bisa membaca data e-KTP tersebut sebagai salah satu fungsional dari e-KTP sebagai satu-satunya tanda pengenal penduduk yang sah di wilayah NKRI. Sisi lainnya yang harus diperhatikan adalah mengenai pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang masih harus dibenahi. Ketersediaan alat yang memadai, dan ketepatan waktu pelayanan.

### **Pengembangan Alternatif Kebijakan serta Menyeleksi Alternatif Terbaik**

Melihat permasalahan E-KTP seperti yang telah kita lihat pada uraian di atas, maka ada alternatif yang harus ditempuh. E-KTP ini sangat bagus untuk diterapkan di Negara Indonesia khususnya di Kota Bandung. Selain memudahkan pemerintah untuk mendata penduduk, e-KTP juga dapat memberikan keaslian yang valid atas data orang yang membuat E-KTP tersebut. Oleh karena itu, dengan E-KTP para penduduk pun tidak bisa membuat kepalsuan data pribadinya karena pembuatan E-KTP ini juga disertai sidik jari secara digital atau elektronik juga. Penduduk juga tidak bisa menduplikatkan kartu tanda penduduknya dengan data yang berbeda dikarenakan sidik jari tersebut. Jadi, penerapan E-KTP sangat efisien bila diterapkan. Orang-orang yang ingin menghilangkan data diri dan mengubahnya pun tidak bisa.

Diharapkan untuk kecamatan-kecamatan yang sudah mulai menerapkan E-KTP juga harus dengan segera memulai pendataan atau pembuatan E-KTP bagi warga penduduk di kecamatan tersebut. Hal ini dikarenakan agar adanya angsuran pendataannya sehingga tidak menambah hambatan untuk penerapan E-KTP di daerah lainnya.

Selain itu, diharapkan juga kepada warga masyarakat untuk memiliki kesadarannya dalam pembuatan E-KTP ini yaitu dengan cara berbondong-bondong datang ke tempat pembuatan E-KTP tersebut tanpa harus disuruh. Dengan demikian pengurus dalam pembuatan E-KTP ini tidak terlalu kerepotan dalam pemberian jadwal kepada penduduk untuk membuat E-KTP tersebut. Terhadap masyarakat yang datang berbondong-bondong membuat E-KTP, sadar maupun tidak, bahwa mereka telah ikut mewarnai makna perubahan yang terjadi. Mereka telah berani membawa sikap positif terhadap perubahan. Mungkin sebagian mereka berpikir, agar diakui oleh pemerintah kewarganegaraannya dengan ber-KTP nasional bahkan mereka ingin mengikuti dan merasakan perkembangan zaman. Merekalah yang dengan segala keterbatasannya rela menghilangkan pikiran negatif terhadap perubahan yang terjadi. Namun bagi mereka yang acuh, terhadap perubahan ini, harus siap dengan yang masalah yang timbul dari perubahan ini.

Mungkin urusan administrasi kependudukan, terutama data mereka menjadi tersendat dalam prosesnya, dibanding dengan yang sudah memiliki E-KTP atau mereka tidak mendapatkan beberapa layanan dari pemerintah dan swasta dikarenakan data pribadi yang sudah tidak tersistem di database nasional. Inilah sebuah perubahan yang dilakukan oleh pemerintah. Perubahan tidak dapat dihindari, tetapi perubahan harus dihadapi, untuk dibuat menjadi sesuatu yang berarti. Saat ini perekaman database masyarakat telah menggunakan perlengkapan informasi teknologi dan komunikasi yang handal, cepat serta didukung SDM yang sesuai, semakin memaknai, bahwa perubahan ini harus diteruskan. E-KTP membawa perubahan perbaikan buat diri, masyarakat bahkan Negara.

Selain kepada masyarakat, pemerintah juga harus aktif dalam meluncurkan pemahaman



mengenai E-KTP kepada masyarakat, yaitu dengan cara mensosialisasikan melalui media cetak, media masa, ataupun secara langsung datang di tengah-tengah masyarakat. Sehingga, bagi masyarakat yang memang belum paham bahkan tidak paham sama sekali mengenai E-KTP bisa mengikuti sosialisasi tersebut. Oleh karena itu, hal ini juga kembali ditekankan kepada masyarakat untuk memiliki kesadaran dalam berpartisipasi membangun sebuah perubahan. Selain itu, untuk pengurus proyek E-KTP ini, harus dilakukan perincian dana yang dibutuhkan, dikeluarkan, serta dana yang masuk agar jelas penggunaannya dan tidak timbul suatu masalah baru yang mungkin dapat menghambat perkembangan E-KTP tersebut.

### **Kekurangan dan Kelebihan Implementasi Kebijakan E-KTP di Kota Bandung**

Disetiap implementasi sebuah kebijakan pasti memiliki kekurangan serta kelebihan, kebijakan e-KTP ini pun memiliki hal tersebut. Banyak hal yang perlu dibenahani dalam kebijakan e-KTP ini, khususnya soal sosialisasi yang masih belum terjangkau luas ke daerah-daerah pelosok. Ini merupakan sebuah tugas yang harus dijalankan pemerintah jika penerapan e-KTP ini berjalan secara efektif sesuai target yang telah dibuat menurut UU RI No.23 Tahun 2006 dan PERPRES RI No. 26 Tahun 2009. Disisi lain, kebijakan e-KTP ini memiliki kelebihan dalam implementasinya, yaitu tentu kebijakan ini dibuat agar berguna bagi masyarakat kota Bandung untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat, untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DP4 Pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, sehingga semua WNI yang berhak memilih terjamin hak pilihnya, dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda & KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu, dan banyak manfaat yang lainnya.

### **SIMPULAN**

Kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. E-KTP adalah singkatan dari KTP Elektronik, merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Fungsi e-KTP adalah agar pendataan penduduk Indonesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah e-KTP saja. KTP elektronik ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya perlu 1 kali membuatnya.

Dalam proses implementasi pelayanan e-KTP yang sampai saat ini berjalan masih dijumpai beberapa permasalahan. Permasalahan yang dihadapi yaitu lambatnya pelayanan e-KTP kepada masyarakat, belum meningkatnya kualitas SDM, ada oknum aparat desa (kepala desa) melakukan pungutan liar pada saat pengambilan e-KTP, dan lain-lain.

E-KTP berhubungan dengan peluang masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dasar mengingat pemerintah mensyaratkan untuk memiliki e-KTP agar dapat mengakses berbagai fasilitas dan bantuan pemerintah. Dengan perkataan lain e-KTP dapat berfungsi sebagai pintu masuk bagi masyarakat terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan.

### **Daftar Pustaka**

- Hardiyansah, Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Moleong, Lexy J, Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Nugroho, Riant, Public Policy: Dinamika Kebijakan - Analisis Kebijakan – Manajemen Kebijakan, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2011.
- Prasetya, Irawan, Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, DIA FISIP UI, Jakarta,

2006.

Ratminto & Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006.

Sampara, Lukman, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, Jakarta, 2002.

Sinambela, Lijan Poltak dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Suharto, Edi, Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik, CV. Alfabeta, Bandung, 2008.

Thoha, Miftah, Ilmu Administrasi Negara, Rajawali Press, Jakarta, 2003.

Warella, Y., Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 2004.

Winarno, Budi, Teori Dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002.

### **Peraturan Perundang-undangan**

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<http://www.businessnews.co.id/ekonomi-bisnis/pelayanan-publik-masih-perlu-perbaikan.php>

<http://birokrasi.kompasiana.com/2013/03/30/evaluasi-implementasi-e-ktp-547101>.

<http://fugupedia.wordpress.com/kebijakan-e-ktp>

<http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp>

<http://www.slideshare.net/baniwahidin/e-ktp>

<http://ui.ac.id/id/news/archive/5481>