

KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI KOTA BANDUNG

Ika Widiastuti

Universitas Krisnadwipayana Jakarta

E-mail: iwidiastuti86@gmail.com

ABSTRAK: e-KTP adalah unsur penting dalam administrasi kependudukan, yang pembuatannya merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. Tujuan penelitian ini 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 yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) e-KTP merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional, (2) dalam proses implementasi pelayanan e-KTP yang sampai saat ini berjalan masih dijumpai beberapa permasalahan antara lain lambatnya pelayanan e-KTP kepada masyarakat, belum meningkatnya kualitas SDM, ada oknum aparat desa (kepala desa) yang melakukan pungutan liar pada saat pengambilan e-KTP, (3) e-KTP dapat berfungsi sebagai pintu masuk bagi masyarakat terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan.

Kata kunci: kebijakan, pelayanan, e-KTP

ABSTRACT: e-KTP is an important element in the administration of residence, and the making of it is a basic government services to the people. In accordance with Presidential Decree No. 52 of 1997 that every resident aged 17 years or never marry must have identity cards. The purpose of writing is (1) to assess and discuss the e-KTP card service policies in Bandung, (2) gather information and develop policies on the concept of e-KTP card in Bandung. Method used in this research is qualitative. It can be concluded that: (1) e-KTP is a government program to replace conventional KTP, (2) In the implementation process, the service of e-KTP card hitherto still found some problems that slow e-KTP cards service 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-KTP 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 penelitian ini adalah pelayanan e-KTP yang merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya dan pembuatannya merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Hal ini 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. Manfaat e-KTP yang 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.

Tujuan penelitian ini 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.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data 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.

PEMBAHASAN

Kebijakan Pemerintah Daerah

Kebijakan pemerintah daerah merupakan salah satu kebijakan negara. Menurut Wahab (2001:65), “kebijaksanaan yang dikembangkan atau dirumuskan oleh instansi-instansi serta pejabat-pejabat pemerintah”. Fredrick (1997:17) mengidentifikasi 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.”

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.”

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 perundang-undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat pemerintah atau berupa program dan tindakan pemerintah.”

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 Dunn dalam Samoedra (2000:98), mengatakan bahwa evaluasi kebijakan memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1. Eksplanasi;** yaitu melalui evaluasi dapat dilihat kualitas pelaksanaan program dan dapat suatu generalisasi tentang pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya.
- 2. 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.
- 3. 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).
- 4. Akunting;** yaitu dengan evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

Lebih jauh Dye dalam 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 relatif 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.”

Kriteria agar suatu evaluasi atas kebijakan yang ada dilaksanakan dengan baik. Menurut Dunn dalam 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.

Evaluasi kebijakan dapat dilakukan dalam dua bidang, yaitu:

- a. Evaluasi/implementasi pelaksanaan kebijakan, yaitu evaluasi terhadap proses implementasi.
- b. Evaluasi dampak kebijakan, yaitu evaluasi terhadap konsekuensi kebijakan dan efektivitas dampak kebijakan (Wibawa, 2000:114).

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Hardiyansah (2011:18), 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”.

H.A.S. Moenir (2006:16), menyatakan bahwa pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”.

Pelayanan publik menurut Osborne dan Goebler (tahun) adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta agar lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum adalah: "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." Pelayanan tersebut terbagi menjadi tiga jenis kelompok yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. **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.
2. **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.
3. **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 adalah sebagai berikut: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, (6) keseimbangan hak, dan kewajiban. Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat sangat tergantung pada kepuasan masyarakat. Menurut Sampara Lukman (2000:55):

“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 Fizmmons dalam Ridwan (2007:57) untuk mengetahui dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada 5 dimensi ukuran kepuasan pelayanan, yaitu: (1) *reliability* (keandalan), (2) *responsiveness* (kesanggupan), (3) *assurance* (sopan santun), (4) *emphaty* (sikap), dan (5) *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) yang 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).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Masalah yang Timbul dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP

Dalam proses implementasi pembuatan dan pelayanan e-KTP yang berjalan sampai saat ini,

masih dijumpai beberapa permasalahan yang dihadapi, seperti:

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 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 input data.
5. Aktivasi e-KTP; 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 kemudian 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

Tiga unsur yang memegang peranan penting dalam pencapaian target perekaman e-KTP, seperti

(1) konsorsium, (2) Pemerintah Daerah dan (3) 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 memperlengkapi 81 staff BPPT untuk menjadi tim Supervisi Teknis e-KTP.

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

Seluruh rantai proses pelayanan dan penerbitan e-KTP harus disupervisi secara ketat dan menyeluruh, agar tidak ada penyalahgunaan pelayanan e-KTP. 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 nonteknis yang terjadi dan memberikan masukan rekomendasi pemecahan masalah kepada Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Adanya kesimpangsiuran 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, harus ada proses hukum yang dapat ditempuh. Warga dapat 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 e-KTP dan keakuratan data kependudukan, diharapkan program Pemerintah dapat lebih tepat sasaran. Misalnya: (1) dalam hal belanja Subsidi dan (2) dalam hal Pendidikan dan pelayanan Kesehatan. Sebagai contoh, dalam hal subsidi dapat diketahui siapa penduduk yang layak atau tidak layak memperoleh subsidi. Misalnya ketika akan mengisi BBM diharuskan menunjukkan e-KTP, sehingga masyarakat yang layak mendapat subsidi dapat mengisi dengan Premium sedangkan yang tidak layak harus mengisi dengan Pertamina. Hal ini juga berlaku untuk pelayanan Kesehatan, dapat diketahui siapa masyarakat yang harus mendapat dan yang tidak mendapat jamkesmas. Dalam hal pendidikan, sudah seharusnya masyarakat miskin di Indonesia mendapat pendidikan yang gratis. Hal ini seharusnya dapat diketahui siapa penduduk yang layak dan tidak melalui e-KTP. Sehingga dengan demikian pelaksanaan keadilan dalam penyelenggaraan pendidikan dapat 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 melakukan sebuah “pekerjaan raksasa” yakni menghimpun data seluruh penduduk Indonesia hanya dalam hitungan bulan. Pekerjaan ini sulit dicapati mengingat selama ini pendataan warga negara tidak tertata. 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 dengan rencana awal, e-KTP dimulai Agustus tapi terlambat sampai akhir September, bahkan dibanyak daerah dimulai 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 situs resminya (e-KTP.com) adalah sebagaimana berikut:

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

Namun pada kenyataannya, warga harus melalui prosedur yang jauh lebih rumit. Warga terhambat jadwal panggilan bergilir dari RT/Kelurahan yang tidak tentu jadwalnya. Ketidakpastian jadwal ini bermasalah, karena terdapat sebagian warga yang memiliki agenda diluar kota atau memiliki rencana untuk pindah domisili. Warga tidak bisa mendapatkan kepastian jadwal pengurusan surat panggilan dan tidak bisa melanjutkan pada proses selanjutnya.

Terdapat pula syarat lainnya tidak tercantum yaitu warga harus memiliki KTP Nasional (warna biru), tidak bisa menggunakan KTP Daerah (warna kuning). Sehingga sebagian warga perlu untuk mengurus pembuatan KTP Nasional terlebih dahulu yang jika sudah selesai juga tidak digunakan. Proses pembuatan KTP Nasional membutuhkan waktu paling cepat 2 minggu.

Bagi masyarakat daerah dan pedalaman terdapat kendala berupa keterbatasan listrik, minimnya

koneksi internet, jangkauan wilayah yang luas dan kurangnya ketersediaan alat pemindai tandatangan dan retina. Pengadaan peralatan pendukung e-KTP rawan dengan penyalahgunaan melalui tender yang tidak transparan. Dana triliunan rupiah untuk program ini berisiko mengalami kebocoran.

Oleh karena bagaimanapun harus ada alat khusus yang bisa membaca data e-KTP untuk mendukung fungsi 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 pada uraian di atas, perlu ada alternatif yang harus ditempuh. e-KTP ini sangat baik untuk diterapkan di Negara Indonesia, termasuk di Kota Bandung. Selain memudahkan Pemerintah untuk mendata penduduk, e-KTP juga dapat memberikan tanda bukti yang valid atas keberadaan data pemiliknya. Dengan e-KTP penduduk tidak bisa membuat kepalsuan data pribadinya, karena pembuatan e-KTP ini disertai sidik jari secara digital atau elektronik juga. Penduduk tidak bisa menduplikasi kartu tanda penduduknya dengan data yang berbeda dikarenakan sidik jari tersebut. Jadi, e-KTP sangat efisien bila diterapkan. Orang-orang tidak bisa menghilangkan data diri atau mengubahnya.

Diharapkan untuk kecamatan-kecamatan yang sudah mulai menerapkan e-KTP, harus segera memulai pendataan pembuatan e-KTP bagi 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 masyarakat untuk memiliki kesadaran dalam pembuatan e-KTP, yaitu dengan cara berbondong-bondong datang ke tempat pembuatan e-KTP tanpa harus disuruh. Dengan demikian pihak pengurus pembuatan e-KTP tidak terlalu kerepotan dalam memberikan jadwal kepada penduduk untuk membuat e-KTP. Masyarakat yang telah datang berbondong-bondong membuat e-KTP telah ikut mewarnai perubahan yang terjadi.

Mereka telah berani membawa sikap positif terhadap perubahan. Mungkin sebagian mereka berpikir agar diakui oleh pemerintah kewarganegaraannya dengan ber-KTP nasional mereka ingin mengikuti dan merasakan perkembangan zaman. Merekalah yang dengan segala keterbatasannya rela menghilangkan pikiran negatif terhadap perubahan yang terjadi.

Namun bagi masyarakat yang acuh terhadap perubahan ini, harus siap dengan yang masalah yang timbul kemudian. Pada kepengurusan administrasi kependudukan, data mereka menjadi tersendat dibanding dengan yang sudah memiliki e-KTP. Mereka juga 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 penduduk 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.

Pemerintah juga harus aktif dalam memberikan 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 mengenai e-KTP dapat mengikuti sosialisasi tersebut. Oleh karena itu, perlu ditekankan kepada masyarakat untuk memiliki kesadaran dalam berpartisipasi dalam sebuah perubahan. Selain itu, untuk pengurus proyek e-KTP ini, harus disusun perincian dana yang dibutuhkan, dikeluarkan, serta dana yang masuk agar jelas penggunaannya. Sehingga tidak timbul masalah baru yang dapat menghambat perkembangan e-KTP.

Kekurangan dan Kelebihan Implementasi Kebijakan e-KTP di Kota Bandung

Banyak hal yang perlu dibenahi dalam implementasi kebijakan e-KTP, khususnya mengenai sosialisasi yang masih belum menjangkau luas ke daerah-daerah pelosok. Hal ini merupakan tugas yang harus dijalankan pemerintah jika berharap penerapan e-KTP berjalan efektif sesuai target yang telah

disusun pada UU RI No.23 Tahun 2006 dan PERPRES RI No. 26 Tahun 2009.

Disisi lain, kebijakan e-KTP ini memiliki kelebihan dalam implementasinya, yaitu kebijakan ini 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 identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4). DP4 Pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak terjadi lagi. Semua WNI yang berhak memilih diharapkan dapat terjamin hak pilihnya, dapat mendukung peningkatan keamanan negara karena tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu (selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris menggunakan KTP ganda dan KTP palsu) dan banyak manfaat yang lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam proses implementasi pelayanan e-KTP masih dijumpai beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu lambatnya pelayanan e-KTP, rendahnya kualitas SDM, adanya 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. Pemerintah mensyaratkan untuk memiliki e-KTP agar dapat mengakses berbagai fasilitas dan bantuan pemerintah. Dengan kata lain, e-KTP dapat berfungsi sebagai pintu masuk bagi masyarakat terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan.

Saran-Saran

Melalui e-KTP, diharapkan mampu mengatasi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi selama. Pada e-KTP terdapat rekaman identitas penduduk yang tidak dapat dipalsukan dan hanya dimiliki oleh satu orang saja. Peran penduduk terkait pelayanan publik di sektor administrasi pemerintahan juga dapat lebih ditingkatkan agar kerjasama dalam hal pembangunan daerah dapat terwujud secara baik.

Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparat pemerintah yang profesional, jujur, adil, merata dalam

penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan. Hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Adanya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat Kota Bandung sehingga informasi dapat merata serta terlaksananya kebijakan pelayanan e-KTP di Kota Bandung. Diperlukan pula evaluasi kebijakan untuk mencapai keberhasilan dalam suatu program.

Dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Pelayanan publik yang diberikan harus bersifat transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban, menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) yang sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Selain itu diperlukan pula sistem, serta sarana dan prasarana yang memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Edward III, George C. *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press. Washington. 1980.
- Fitzimmons, James A. dan Mona Fitzimmons, J. *Service Management: Operation, Strategy and Information Technology, International Edition*. McGraw-Hill. New York. 2001.
- Hardiyansah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Gaya Media. Yogyakarta. 2011.
- Islamy, Irfan. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bina Aksara. Jakarta. 2003.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2004.
- Nugroho, Riant. *Public Policy: Dinamika Kebijakan-Analisis Kebijakan-Manajemen Kebijakan*. 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*. 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.
- Wibawa, Samodra. *Evaluasi Kebijakan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 1994.
- Winarno, Budi. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo. Yogyakarta. 2002.