

FUNGSI e-KTP UNTUK Mendukung Pemerintah Daerah dalam Pendataan dan Pelayanan Publik

Willy Tri Hardianto¹, Firman Firdausi², Asih Widi Lestari³

willytrihardianto130508@gmail.com¹, firman.firdausi.88@gmail.com², lestariwidi263@gmail.com³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungadewi

ABSTRACT

The electronic ID card program has only been launched in the last few years. This aims at the effectiveness and efficiency of public services and minimizes illegal immigrants entering the country. In its implementation, the last few years have had many unexpected obstacles, such as cases of e-ID card corruption and lack of blanks. In this research, the aim is to know directly the function of e-KTP which in its implementation is given by one person and one database. The method used is qualitative to be able to know thoroughly. The results has been seen from this study are that the e-KTP function has actually been running but has not met the expectations of the community. Income is very much needed from improving individual personal data which is summarized in the e-KTP of each resident. Making e-KTP also plays a role in the follow-up process, namely data collection. That's government job and the provision of public services or public services so that an accurate and credible data base can be created.

Keywords: e-KTP, Government, Public services

ABSTRAK

Program KTP elektronik baru dicanangkan di beberapa tahun terakhir. Hal ini bertujuan dalam efektifitas dan efisiensi layanan publik dan meminimalisir imigran gelap yang masuk ke negara. Pada penerapannya beberapa tahun terakhir memiliki banyak kendala yang tidak diduga seperti kasus korupsi e-ktp dan kurangnya blangko. Pada penelitan ini bertujuan untuk mengetahui langsung fungsi e-KTP yang dalam implementasinya diberikan satu orang satu database. Metode yang digunakan menggunakan kualitatif untuk dapat mengetahui secara menyeluruh. Hasil yang dapat diketahui dari penelitian ini fungsi e-KTP sebenarnya sudah berjalan namun belum sesuai harapan masyarakat. Pendatan sangat diperlukan dari perbaikan data diri individu yang terangkum dalam e KTP masing masing penduduk. Pembuatan e-KTP juga berperan dalam proses lanjutan yaitu pendataan oleh pemerintah serta pemberian layanan public atau pelayanan umum sehingga bisa terciptanya data base yang akurat dan kredibel.

Kata Kunci: Program e-KTP, Pelayanan Publik, Pemerintah

Pendahuluan

KTP Elektronik (disebut e-KTP) pada terminologinya merupakan

dokumen kependudukan yang berisi identitas warga negara yang terintegrasi dengan teknologi berbasis jaringan dan berbasis pada database kependudukan secara nasional. Kartu Tanda Penduduk dapat dideteksi dengan menggunakan teknik pemrosesan gambar yang diusulkan dan dikolaborasikan dengan OCR. Teknik pengolahan citra dalam penelitian ini terdiri dari preprocessing, ekstraksi area teks, dan segmentasi. OCR diusulkan untuk pengenalan karakter (Setyawan, W.et.al. 2018) KTP yang baik merupakan berbasis elektronik database, terutama yang bisa mendeteksi wajah dan langsung bisa mentabulasikan data.

Penduduk di Indonesia hanya dapat mempunyai satu saja KTP yang diidentifikasi melalui Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK pada hakikatnya adalah identitas pada masing-masing warga negara dan berlaku seumur hidup,. Satu orang satu ktp merupakan solusi untuk meminimalisir imigran gelap, mafia tanah, dan bertujuan untuk menerapkan kebijakan yang tepat sasaran.

Tentunya Program pembuatan e-KTP ini sebagaimana kebijakan pemerintah, memunculkan banyak pro kontra di kalangan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang ada di beberapa daerah. Bukti rendahnya atas pelayanan publik di Indonesia ini berdampak terhadap rendahnya akuntabilitas pelayanan itu sendiri, hal tersebut dapat diketahui dari penelitian yang ada seperti yang Pertama, Agus Dwiyanto (2014) dengan sampel penelitian yang diambil adalah di Daerah Istimewa Jogjakarta, yang menggambarkan bahwasanya prosentase yang mengajukan keluhan atas kualitas terhadap pelayanan publik di era reformasi lebih rendah daripada orde baru yakni 13,7% dibanding 44,4% tetapi hasil prosentase masyarakat yang mengalami kurang suka terhadap pelayanan publik tetap tinggi yaitu 42,9% dan 69,1%

Mayoritas masyarakat Indonesia pada dasarnya, banyak yang mendukung terhadap kebijakan program KTP elektronik. Beberapa juga ada yang kontra bahkan mengkritik program ini. Banyak sebab terkait dengan kontranya hal ini dikarenakan :

1. Proses pada administrasi, baik berkas maupun pembuatan pembuatannya masih yang dianggap rumit dan memakan waktu. Namun beberapa daerah mampu menghasilkan inovasi untuk agar masyarakat terpenuhi unsur kepuasannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.
2. Masih adanya unsur keraguan terhadap dampak positif kebijakan satu orang satu identitas.

Semua permasalahan memang masih membutuhkan penanganan yang lebih baik lagi, dikatakan oleh Denhardt and Denhardt (2003:10) *“In summary, both suggest abandoning the principles of classical administration and reinventing government or called NPM and shifting to the principles of new public service. According to them, public administration must (1) serve to citizens who are not customers; (2) prioritizing the public need (3) more respecting citizens than entrepreneur; (4) think more creative, and act democratically; (5) accountability is not only something that is easy; (6) serve better than control, and (7) value people (the value are not just productivity)”*

Berbicara mengenai data penduduk hal yang paling utama dibicarakan adalah tentang KTP, berikut akan disampaikan beberapa persyaratan dalam membuat E-KTP antara lain adalah:

- a. Berumur paling sedikit 17 tahun;
- b. Surat Pengantar RT/RW bagi yang memperbaruhi data tidak lagi dibutuhkan berdasarkan permendagri tahun 2018 (bertujuan memangkas birokrasi);
- c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
- d. Mengisi formulir permohonan pembuatan KTP

Setelah mendapatkan data KTP dengan baik, maka data tersebut bisa dipergunakan untuk berbagai macam kepentingan, salah satunya adalah pendataan dari pemerintah, hak untuk memilih di pemilukada dan pemilu pusat. Proses penerbitan KTP termasuk proses dalam pelayanan publik sekaligus merupakan produk birokrasi publik .

Pada masa orde baru, di dalam Surat Kep. MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan publik adalah apapun bentuk aktifitas maupun proses pelayanan yang dilakukan oleh organ publik, (Dwiyanto, 2008). Pada penelitian dwiyanto di masa itu keluhan warga pengguna layanan sangat sering muncul. Pada masa ini tentu masih belum diterapkan prinsip *good governance* sehingga bukan hanya permasalahan tentang waktu maupun biaya tetapi juga sikap pelayanan yang warga negara terima masih terdapat keluhan yang dimana pelayanan bersifat subyektif. Abdi negara yang seharusnya melayani masih berparadigma untuk dilayani. Melihat situasi ini diperlukan dalam penyelenggaraan negara yang baik (*good governance*) yang salah satunya dinamakan transparansi.

Transparansi merupakan salah satu kunci suksesnya penyelenggaraan pemerintahan. Warga terkadang tidak memiliki akses terhadap informasi penting yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diperlukan. Dalam hal transparansi pemerintah memang seringkali bersikap ganda hal ini mengandung pengertian, bahwa pemerintah di satu sisi dapat bertindak transparan dan di satu sisi dapat bertindak tidak transparan, hal ini tergantung pada kepentingan pihak terkait.

Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian kualitatif (moleong, 2014). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berbasis kepada deskripsi sehingga selalu disebut sebagai deskriptif-kualitatif.

Tuntutan pada penelitian dengan jenis ini adalah menjelaskan secara holistik data-data yang di ambil dan menganalisa melalui interpretasi data. Data yang diambil berupa data primer seperti hasil pengamatan langsung, wawancara dan dokumentasi. Selain itu juga ada data sekunder yang memuat dokumen resmi yang terkait dengan penelitian ini. Pada data sekunder yang digunakan merupakan data sekunder yang didapatkan dari berbagai sumber yang berhubungan dengan kasus E-KTP.

Hasil dan pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, maka fungsi program e-KTP pada yang diberikan oleh instansi terkait di anggap sudah memenuhi standar dan sudah memenuhi apa yang diharapkan Pemerintah. Data yang terdapat bisa dipergunakan oleh pemerintah untuk pendataan, terutama di musim Corona seperti akhir akhir ini. Bantuan dari pemerintah pusat biasanya juga mengandalkan data dari perekaman e-KTP oleh karena itu memang sangat diperlukan data dari e-KTP ini relevan dan dapat dipertanggung jawabkan. E-KTP menurut Wikipedia adalah kartu identitas yang bisa dipergunakan secara teknologi dan bisa dipergunakan secara komputerisasi. Berbicara tentang pelayanan public dan keterkaitan dengan e-KTP adalah suatu terminologi yang selalu digunakan untuk mendefinisikan pelayanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakatnya (warga negara) yang secara langsung melalui sektor publik ataupun melalui pagu biaya seperti pelayanan sektor swasta. Kondisi pelayanan yang dikelola oleh organ pemerintah di Indonesia secara random-general masih ada keluhan seperti banyaknya terjadi pungli (pungutan liar), keterlambatan waktu penyelesaian dan beberapa faktor yang lain. Hal ini dikarenakan di dalam KTP terdapat informasi yang menyeluruh mengenai data diri dari warga negara di Indonesia yang antara lain memuat:

- a) NIK yang memberikan informasi perekaman;
- b) Data diri berupa : Nama lengkap, tempat tanggal lahir, agama yang dianut, jenis kelamin, golongan darah, alamat lengkap, dan pekerjaan.
- c) Scan tanda tangan atau cap jempol pemilik identitas;
- d) Foto yang sudah direkam pada sistem informasi.

Secara general, dari sudut pandang variabel pelayanan yang tersedia, prasarana yang tersedia dan Sumber Daya Manusia yang cukup mumpuni untuk memenuhi kepuasan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh instansi terkait sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan bahkan pemerintah atau instansi terkait tidak hanya sekedar menunggu warga yang belum punya e-KTP untuk mengurus namun juga melakukan upaya aktif yang sering disebut sebagai “jemput bola” dengan mendatangi warga. Pelayanan ini

selain dilakukan secara resmi di dalam kantor namun juga dilakukan pelayanan dengan menggunakan *online-service* yaitu memberikan *service* kepada pengguna layanan yang mungkin berhalangan karena suatu sebab tertentu. Pada momen ini layanan diberikan suatu fasilitas pelayanan perekaman data keliling berupa mobil, sering kita jumpai bahwasanya perekaman e-KTP sekarang dengan system jemput bola yang tentunya diikuti oleh berbagai daerah di Indonesia (dispendukcapil.batukota.go.id.2018).

Pelayanan oleh birokrasi publik di harapkan bisa untuk meningkatkan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Kondisi masyarakat saat ini telah berkembang dengan dinamis. Hal ini dilihat dari kebutuhan kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan sebuah dampak dari *social-empowering* yang dialami oleh warga negara (Taufiq, Widodo, & Hartono, 2019). Pemikiran dan kesadaran akan pentingnya pelayanan publik di daerah untuk pemerataan pembangunan telah ada melalui bagaimana upaya memperkuat pemerintah daerah sebagai sebuah institusi publik yang berhubungan erat dengan masyarakat. Pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat, sebagai pelayan masyarakat, pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena masyarakat merupakan warga negara yang juga mempunyai hak yang harus dipenuhi tanpa terkecuali untuk bisa mendapatkan pelayanan. Manfaat e-KTP juga bisa dirasakan oleh masyarakat antara lain :

1. Sebagai identitas jati diri dari warga yang sulit untuk dipalsukan
2. Jati diri juga sulit untuk digandakan
3. Dan yang paling penting adalah kita memiliki hak suara juga dari e-KTP yang menjamin data kita bisa ikut pemilukada

Program e-KTP ini cukup dianggapp keterbaruan yang baik. E-KTP berlaku secara nasional. Selain itu dapat digunakan sebagai dasar hak pilih baik dalam pemilihan di tingkat lokal maupun nasional (PEMILU). Pada momen awal pembuatan e-KTP, pemerintah memfasilitasi secara teknis pemanfaatan e-KTP untuk pemilu daerah dan pemilu nasional juga. Sistem ini telah disediakan ruang penyimpanan dan mekanisme pemanfaatan e-KTP dengan metode e-

Voting (Saputra, 2017). Namun hal ini masih terkendala sejak kasus korupsi e-KTP. Hal ini diharapkan data kependudukan nasional dalam e-KTP bisa juga menjadi data dalam mendukung perencanaan pembangunan secara global dan dipergunakan untuk data pemilih yang terpercaya. Untuk tahap sekarang dan secara peraturan, fungsi e-KTP hanya untuk identitas warga negara yang khas, personal dan otentik. Melalui Sistem Informasi berbasis web aplikasi eksternal, data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan biodata dapat di gunakan dari e-KTP. Data tersebut selanjutnya dapat diproses selanjutnya untuk kegunaan lain diantaranya untuk sinkronisasi data pajak, pembayaran pajak dan validitas penerima bantuan dari pemerintah. Kartu tanda penduduk adalah salah satu bukti bahwa seseorang telah sah menjadi seorang warga negara di Indonesia. Kartu tanda penduduk ini bisa didapatkan usia minimal 17 tahun. Awal mula KTP adalah selembar kertas yang dilaminating, namun sekarang yang paling akhir adalah berbentuk e-KTP atau tanda kartu penduduk elektronik.

Fungsi dan juga kegunaan e-KTP pada hasil penelitian ini adalah :

1. identitas diri yang berlaku umum dan Nasional, sehingga satu pengeolaan ;
2. Mencegah adanya *multiple identity* dan pemalsuan;
3. Meningkatkan akurasi data penduduk untuk
4. Dapat dipakai sebagai dasar penentuan hak suara atau hak pilih pada pemilu.

Menemukan masalah dalam pelaksanaan layanan e-KTP sangat penting untuk dilakukan untuk bahan perbaikan pelayanan (Istiqomah, 2017). Pada penelitian ini juga didapat data berupa permasalahan dalam penerapan e-KTP. Permasalahan yang bisa terjadi dalam pembuatan e-KTP:

1. Ketepatan waktu yang mengalami inkonsistensi. Masing-masing pemerintah daerah sudah memiliki SPM dan SOP namun untuk dapat menepati standar tersebut ternyata tidaklah mudah. Hal ini karena berbagai macam faktor seperti ketersediaan blangko ataupun faktor yang lain.
2. Pembatasan blangko pada beberapa daerah. Hal ini tentu mempengaruhi daftar antrian kepengurusan dan berdampak pada jalannya layanan.

3. SDM yang digunakan belum memadai di beberapa tempat. Penggunaan sistem informasi manajemen seharusnya sudah mampu dioperasikan secara mudah asal SDM memahami cara kerja dan tidak gagap teknologi.
4. Masih adanya kesalahan data penduduk. Biasanya dilakukan krosscek pada saat perekaman namun masih terdapat adanya kekeliruan data. Basis administrasi dasar berupa kecermatan dan ketelitian dibutuhkan untuk mengatasi hal ini.
5. Pada awal perekaman e-ktp masih diperlukan aktivasi. Hal ini tentu membuat data-data menjadi asinkron dengan data online.
6. Masih adanya indikasi human error pada penggunaan SIAK (Sistem Informasi Kependudukan)
7. Masih terdapat adanya oknum pemerintahan yang memanfaatkan celah birokrasi. (Widiastuti 2018)

Kesimpulan

Setiap warga Negara yang ingin diakui status dan eksistensinya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) wajib memiliki E-KTP, dan lainnya. Kartu identitas ini penting sekali dan dapat dipergunakan untuk menjalankan keperluan dasar administrasi.. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan teliti dan tepat waktu agar penduduk sebagai pengguna layanan merasa dapat pelayanan semestinya.

Pentingnya data penduduk yang direkam lewat e KTP ini adalah masih amburadulnya data tentang penduduk di Indonesia, sehingga perlu penataan data, yang mana manfaat yang bisa diambil banyak sekali, atau istilah yang sering dipakai adalah *one man one account*. Penduduk di Indonesia hanya dapat memiliki 1 (satu) KTP yang mana disana tercantum Nomor induk Kependudukan. NIK merupakan identitas tunggal yang dijadikan dasar dalam penerbitan dokumen resmi seperti NPWP, Sertifikat atas Hak Tanah maupun penerbitan dokumen identitas lainnya..

Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai identitas diri sangat penting bagi masyarakat dan juga pemerintah untuk pengurusan administrasi kependudukan

dan pengolahan data penduduk, Arah dan kebijakan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang mengedepankan keakuratan, maka pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil sebagai perlu dikelola dengan maksimal agar dapat memberikan peran dan fungsinya bagi warga negara dalam pembangunan dan juga perkembangan pemerintahan.

Aplikasi ini juga menunjukkan kegunaan layanan web dan inovasi desain dengan halaman master dalam batasan arsitektur Model View Controller (MVC). Dengan dukungan SQL, hasilnya mengungkapkan bahwa aplikasi ini berguna untuk warga dan organisasi pemerintah (Isse Gedi, Kathirvelkumaran, 2019). Atas dasar tersebut kegunaan e-KTP atau tanda pengenal untuk masyarakat ini sangat penting sesuai dengan pendapat diatas.

Pelayanan e-KTP sangat penting untuk dilakukan perbaikan setiap saat dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi dan kondisi sosial (Rahmadanik, Hariyoko, Witri, & Alam, 2020). Fungsi e-KTP dalam pendataan dan pelayanan publik maupun dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, Fasilitas ataupun sarana pendukung dalam pelaksanaan juga sudah terpenuhi dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dalam proses pelaksanaan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah dalam melakukan pelaksanaan penerapan dan aplikasi fungsi e-KTP, sehingga masyarakat yang ingin melakukan perekaman atau pembuatan merasa dilayani dengan baik oleh pemerintah. Seperti dikutip dalam jurnal internasional berikut:

“Sistem ini akan berisi rincian seperti nama, jenis kelamin, alamat, status perkawinan, foto, tanda pengenal dan biometrik wajah. Kartu Warga pada dasarnya disiapkan untuk mengidentifikasi warga negara sehingga keamanan yang lebih baik dapat diberikan dengan mengidentifikasi imigran ilegal dan teroris.” (Devi, V. 2012)

E-KTP tentunya berisi data yang sangat membantu pemerintah dalam mendeteksi unsur kejahatan dan juga seperti yang sudah dijelaskan diatas tentang fungsi KTP.

Keberagaman Fungsi e-KTP ini sangat beragam salah satunya adalah Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya bisa dijadikan acuan dalam penerbitan

Paspor, dan juga Surat Izin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan penerbitan dokumen identitas lainnya (tertuang dalam Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

References

- Agus, Dwiyanto. 2018. *Mewujudkan Good Governance, Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Devi, V. 2012. *A Perspective Approach on Citizen Card System Applicability and Opportunity*. *International Journal of Computer Science and Informatics*. ISSN 2231-5292 Vol 2 Iss 1
- Dispendukcapil Kota Batu. 2018. *Dispendukcapiln Lakukan Perekaman KTP Door to Door*. <https://dispendukcapil.batukota.go.id/news/dispendukcapil-siap-lakukan-perekaman-e-ktp-door-to-door.html> (diakses tanggal 5 Mei 2021)
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Isse Gedi, Kathirvelkumaran. 2019. Design and Implementation of Citizen Card System. *Science, Technology and Development*. Vol VIII Iss X. Page 506-516
- Istiqomah, D. A. (2017). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus pembuatan e-KTP di Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 727-733. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1252>
- Moleong, 2019, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rahmadanik, D., Hariyoko, Y., Witri, M. G., & Alam, B. F. (2020). PENDAMPINGAN PEMERINTAH DESA MOJOMALANG DALAM MENGELOLA DATA-DATA LAYANAN DESA DALAM RANGKA MENCIPTAKAN DESA MANDIRI DATA. SEMINAR NASIONAL KONSORSIUM UNTAG Indonesia Ke-2, 154-160. Online.
- Saputra, D. A. (2017). Pelaksanaan Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Bubutan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 832-844. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1264>
- Setyawan, W.et.al. 2018. Citizen Id Card Detection Using Image Processing an Optical Character Recognition. *Journal Of Physics : Conference Series*. Page 1-7

Taufiq, N., Widodo, J., & Hartono, S. (2019). KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP (Studi tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Rungkut). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1115–1123.

Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan Nomor 32 Tahun 2006.

Widiastuti, I. 2018. Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kota Bandung. *Public Inspiration. Jurnal Administrasi Publik* bahan perbaikan pelayanan