

**ANTARA PELAYANAN KTP -EL DAN MASYARAKAT
UNTUK MASYARAKAT JAWA BARAT
DI INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI (IPDN)
11 S.D. 13 APRIL 2018**

S. Mulyaningsih & Bertha Lubis

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: sunasihmulyaningsih@gmail.com

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan pembuatan KTP –El dalam rangka penertiban administrasi kependudukan. Tiga masalah besar yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan KTP-el adalah pengadaan blangko, pemeliharaan sistem penunggalan data (*Annual Technical Support/ATS*), dan pengadaan lisensi. Saat ini, masalah tersebut telah teratasi dengan ditanda tangannya kontrak ATS, pengadaan lisensi, dan kontrak pengadaan blangko KTP-el pada triwulan ke empat tahun 2017. Data ini dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi. Permasalahan teratasi dengan ditanda tangannya kontrak ATS, pengadaan lisensi, dan kontrak pengadaan blangko KTP-El pada triwulan ke empat tahun 2017. Ada dua solusi untuk mengatasi masalah tersebut yaitu: 1) Kesiapan petugas pelayanan bila terjadi ledakan masyarakat pembuat KTP – El; 2) Pendaftaran secara online dengan Aplikasi Qiwii secara lengkap pada prosedur dan waktu pelayanan. Pelimpahan kewenangan secara menyeluruh dari pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah tentang pembuatan dan perekaman KTP –El dengan harapan pelayanan prima tentang KTP –El dapat terwujud.

Kata kunci: kebijakan, keterampilan petugas pelayanan, dan sistem pendaftaran

PENDAHULUAN

Salah satu ciri abad ke-21 kaitannya dengan pelayanan yaitu *speed* atau yang serba cepat. Artinya bahwa pelayanan apa pun sebaiknya dilakukan dengan cepat. Misalnya pelayanan KTP –El kepada masyarakat mestinya dilakukan cepat karena sudah berbasis IT. Namun, pelayanan prima saja sebagai *Icon* pelayanan pemerintah saat ini belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada pengurusan pembuatan KTP –El

masyarakat masih banyak kendala. Masyarakat mengurus perekaman data untuk KTP –El harus antri panjang bahkan terjadi kerusakan.

Fakta menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTP –El saat ini masih memiliki permasalahan. Seperti dilansir pendapat Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo bahwa beliau selalu terus berusaha untuk menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan khususnya perekaman dan pencetakan KTP –El selama ini sudah menunjukkan hasil yang menggembirakan meskipun masih menyisakan permasalahan di beberapa tempat. Selanjutnya beliau mengatakan bahwa:

Tiga masalah besar yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan KTP-el adalah pengadaan blangko, pemeliharaan sistem penunggalan data (*Annual Technical Support/ATS*), dan pengadaan lisensi. Saat ini, masalah tersebut telah teratasi dengan ditanda tangannya kontrak ATS, pengadaan lisensi, dan kontrak pengadaan blangko KTP-el pada triwulan ke empat tahun 2017,” ucap Tjahjo di Jakarta, Minggu (31/12/2017).

Berdasarkan tuturan Menteri Dalam Negeri tersebut, bahwa untuk perekaman dan pencetakan KTP –El saat ini langsung hari itu masyarakat dapat menerima hasilnya. Artinya bahwa sistem tunggal harus sudah dilaksanakan. Tidak ada alasan lain mengingat ketersediaan blangko sebanyak 2,7 juta keping dapat mengatasi pelayanan antusias masyarakat untuk membuat KTP –EL di berbagai daerah di Indonesia.

Ada dua hal untuk mengatasi pelayanan KTP –El selama ini masih terdapat KTP ganda dan pengurusan KTP –El sering terjadi keluhan bahkan kerusakan di masyarakat yaitu sebagai berikut.

1. Kesiapan Petugas Pelayanan

Petugas maupun panitia pelaksana harusnya lebih siap dalam menangani ribuan orang yang datang. estimasi jumlah masyarakat yang datang juga seharusnya bisa diperkirakan sebelumnya, sehingga jumlah petugas yang melayani dan jumlah orang yang dilayani tidak begitu timpang.

2. Pendaftaran secara *online* dengan Aplikasi Qiwii

Akibat dari jumlah orang yang datang di luar perhitungan, mungkin sebelumnya dilakukan pendataan dengan menggunakan sistem daftar *online*, sehingga orang-orang yang datang ke lokasi hanya orang-orang yang telah mendaftar secara online. Tak hanya daftar

online saja yang bisa menjadi solusi ampuh. Sistem pendaftaran dengan kuota/hari juga bisa jadi pilihan untuk menangani masalah serupa yang mungkin bisa terjadi kembali. Antrian aplikasi Qiwii adalah waktu tunggu yang jelas, pemberitahuan saat akan dilayani, dan juga pemberitahuan mengenai berkas-berkas yang perlu dibawa.

KERANGKA PEMIKIRAN

Terkait dengan Manajemen Kependudukan Robert Thomas Malthus (1766- 1834), tentang Teori Kependudukan Malthus dalam tulisannya “*A Summary View Of The Principles of Population*” yang dipublikasikan pada 1830 di mana Malthus memulai dengan merumuskan dua postulat yaitu:

- a. Bahwa pangan dibutuhkan untuk hidup manusia, dan
- b. Bahwa kebutuhan nafsu seksual antarjenis kelamin akan tetap sifatnya sepanjang masa.

Atas dasar postulat tersebut Malthus menyatakan bahwa, jika tidak ada pengekangan, kecenderungan pertambahan jumlah penduduk akan lebih cepat dari pertambahan sub sistem (pangan). Perkembangan penduduk akan mengikuti deret ukur, sedangkan perkembangan subsistem (pangan) mengikuti deret hitung dengan interval waktu 25 tahun.

Menurut Malthus, pengekangan dan perkembangan penduduk dapat berupa pengekangan segera dan pengekangan hakiki. Faktor pengekangan hakiki adalah pangan, sedangkan pengekangan segera dapat berbentuk pengekangan preventif dan bekerja mengurangi angka kelahiran. Pengekangan preventif yang dianjurkan Malthus adalah pengendalian diri dalam hal nafsu seksual antarjenis seperti penundaan perkawinan. Pengekangan dapat berupa epidemic penyakit dan kemiskinan.

Memasuki abad ke-21 (Bank Dunia, 2011) menyatakan, bahkan lebih dari 50 negara menjadi lemah dan miskin dibandingkan dengan satu dasawarsa yang lalu (1990) Perkembangan penduduk yang cepat dan menjadi faktor penghambat bagi perbaikan tingkat hidup yang rendah itu. Dari kekhawatiran ini orang membicarakan kembali teori kependudukan Malthus sebagai sesuatu yang berharga, sehingga muncul teori-teori baru tentang kependudukan hukum alamiah (*natural theories*) dan teori-teori kependudukan sosial (*social theories*) merupakan bagian dari usaha pencarian hukum kependudukan. Mereka yang dapat dikategorikan sebagai pendukung kelompok “teori alamiah” atau teori fisiologis “ antara lain Michael Thomas

Sadler, Thomas Doubledey, Herbert Spencer, Corrado Gini dan Raymond Pearl. Mereka percaya bahwa ada hukum-hukum alam yang mengatur serta membebaskan setiap tanggung jawab manusia dari pengendalian pertumbuhan penduduk. (Michael Thomas Sadler, 1766- 1834).

Michael Thomas Sadler (1834, 34) menyatakan bahwa ada hubungan terbalik antara jumlah penduduk di suatu wilayah dan daya reproduksi mereka. Meningkatnya jumlah penduduk akan berakibat menurunnya daya reproduksi penduduk yang bersangkutan. Menurut Herbert Spencer (1854, 154), semakin maju manusia mengembangkan dirinya semakin banyak energi yang dipakai untuk meraih kemajuan itu yang mengakibatkan berkurangnya energi untuk daya reproduksi. Pada dasarnya mereka berpendapat bahwa penurunan pertumbuhan penduduk terjadi sebagai akibat dari perubahan *fekunditas*.

Pada perkembangannya telah muncul teori-teori kependudukan lain yaitu aliran pemikiran yang agak berbeda, dipelopori oleh Caldwell (1991, 54), umpamanya dapat dilihat dari tulisannya yang berjudul “ *Toward A Restatement Of Demographic Transition Theory* “ yang mengemukakan bahwa hanya ada dua. Dua tipe rezim *fertilitas*, *pertama*, tipe rezim di mana individu-individu tidak memperoleh keuntungan ekonomis dengan membatasi *fertilitas*. Sedangkan tipe kedua merupakan tipe rezim yang sering, atau kemungkinan besar memberikan keuntungan ekonomis bagi individu-individu yang membatasi *fertilitas*. Dalam kedua situasi, perilaku manusia tidak saja rasional tetapi juga rasional secara ekonomi. Di antara aliran-aliran kekayaan antargenerasi dan nilai anak dipersoalkan dalam kerangka pemikiran di atas. Perubahan dari tipe rezim *fertilitas* pertama yang dicirikan oleh *economically unrestricted fertility* ke tipe rezim *fertilitas* kedua yang dicirikan *economically restricted fertility* pada dasarnya lebih merupakan produk sosial.

Hal tersebut dikoordinasikan oleh Kementerian Dalam Negeri, karena Kementerian Dalam Negeri merupakan sebuah institusi yang memiliki perangkat kerjanya di daerah bahkan sampai kedesa-desa, sehingga pembenahan sistem administrasi kependudukan merupakan hal mutlak yang harus segera dilaksanakan, karena dengan sistem kependudukan yang baik, maka data-data kependudukan untuk memenuhi sensus kependudukan, sensus perekonomian, sensus terhadap keberadaan masyarakat miskin dan kurang mampu atau sensus lainnya yang bersifat kepentingan nasional dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Dokumen kependudukan atau data-data tersebut di sebagian wilayah kerja pemerintah desa/kota, kecamatan dan Kabupaten/Kota serta Provinsi bahkan di Pemerintah yang dalam hal ini di Kementerian Dalam Negeri masih belum tersusun secara baik, dan rapih, sehingga apabila dibutuhkan akan mengalami kesulitan, tidak cepat didapat, untuk itu Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sebagai yang mengoordinir, bersama pemerintah daerah, baik pemerintah provinsi, kabupaten/kota, pemerintah kecamatan dan pemerintah desa/kota secara bertahap dan berkelanjutan sedang memperbaiki sistem administrasi kependudukan, yang tadinya masih menggunakan pola ketik manual tradisional diubah menjadi pola komputerisasi. Saat ini yang sedang dikerjakan di seluruh pemerintah provinsi, kabupaten/kota dan pemerintah kecamatan dan desa/kota adalah melakukan pendataan dan melakukan modernisasi dengan perubahan kartu tanda penduduk dari pola lama menjadi e KTP. Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang utama dan sangat penting bagi identitas diri setiap penduduk di Indonesia. Menyeragamkan kepemilikan KTP-el sudah berjalan hampir kurang lebih 2 (dua) tahun tetapi sampai saat ini belum semua daerah dapat menyelesaikan perubahan tersebut. Padahal KTP sangat dibutuhkan untuk identitas diri masyarakat Indonesia.

Dengan kondisi ini maka Kementerian Dalam Negeri yang dalam hal ini menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan melakukan terobosan-terobosan percepatan untuk menyelesaikan perubahan kepemilikan KTP-el bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Hambatan-hambatan yang dirasakan tidak mudah, karena kondisi wilayah Indonesia sangat luas dan masih terdapat desa/kota yang sulit dijangkau dengan jalan darat, serta terisolasi, ini yang merupakan penghambat utama, dan sulitnya mendapatkan dukungan peralatan-peralatan bagi penyelesaian pembuatan KTP-el.

Penilaian Kualitas Pelayanan menurut Konsumen diutarakan oleh Zeitmengl Berry yang dikutip oleh Amy YS. Rahayu penilaian kualitas pelayanan oleh konsumen, mengenai Indikator kualitas pelayanan menurut konsumen ada lima dimensi berikut (Amy Y. S. Rahayu, 1997: 11):

- *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi Administrasi, Ruang Tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
- *Realibility*: kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- *Responsivness*: kesanggupan untuk membantui dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- *Assurance*: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan payanan kepada konsumen.

Kemampuan utama yang ditonjolkan adalah kekuasaan, hukum, kebijakan serta kepemimpinan. Sedikit sekali kemampuan mengenai pelayanan umum yang diberikan kepada mereka, padahal pemerintah katanya adalah “pelayan masyarakat” (*public service*). Mereka umumnya tidak memahami filosofi, strategi serta teknik pemberian pelayanan umum. Sikap dan perilaku birokrasi yang mempelajari ilmu pemerintahan dengan dominasi pemahaman kekuasaan, kemudian menjadikannya sebuah *elit baru* lengkap dengan berbagai “hak-hak istimewa” (*privileged*) yang mereka ciptakan sendiri (Sadu Wasistiono dalam Ndraha, 2005: 2003).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian (rancangan penelitian) berusaha merencanakan dan menentukan segala kemungkinan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu penelitian kualitatif (Moleong, 2002: 236). Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Nazir (1999: 63), metode penelitian deskriptif yaitu “suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.” Lebih jauh Nazir (1999: 105) menyatakan: Desain penelitian deskriptif hanya berkehendak mengenal fenomena-fenomena untuk keperluan studi selanjutnya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Kirt dan Miller (dalam Moleong, 2001: 3), penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang dalam bahasanya dan peristilahannya.

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian kualitatif juga lebih menekankan pada segi proses

daripada hasil, selain itu dengan penelitian ini dapat mengungkapkan permasalahan mengenai apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kosasih (1998: 8) bahwa “Riset kualitatif melihat proses sebagai sesuatu yang penting dalam menentukan hasil. Penekanan pada proses tersebut dipertimbangkan dalam hal melihat hubungan gejala-gejala yang sedang diamati/diteliti. Teknik pengumpulan data digunakan dengan cara wawancara dan observasi lapangan.

PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Jabar bersama Kemendagri akan menggelar pelayanan besar-besaran pembuatan KTP-el. Bukan hanya warga Jabar, tapi untuk seluruh perantau di luar Jabar. Waktu pembuatannya hanya sebentar (tiga hari). Kepala Disdukcapil Jabar Abas Bashari menyatakan Pelayanan pembuatan KTP-el ini akan berlangsung di Kampus IPDN, Jalan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, mulai dari tanggal 11 sampai dengan 13 April 2018. Pihaknya menggandeng Kemendagri dan Disdukcapil di kabupaten kota di Jabar.

Disdukcapil Jabar bersama Kemendagri akan menggelar pelayanan pembuatan KTP-el untuk warga Jabar dan perantau di Kampus IPDN, Jalan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, pada Rabu (11/4/2018) hingga Jumat (13/4/2018). Kepala Disdukcapil Jabar Abas Basari mengatakan acara ini akan melibatkan tim Pemerintah kabupaten kota untuk bisa melayani warga daerah Jabar. “Sedangkan warga di luar Jabar akan diurus oleh perangkat dari Kemenetrian,” katanya di Bandung, Senin (9/4/2018).

Bagi yang ingin mengurus administrasi, warga harus melengkapi persyaratan. Bagi penduduk yang berdomisili di luar pulau Jawa harus melampirkan dokumen berupa kartu keluarga (KK) asli beserta fotokopi. Sedangkan bagi warga yang KTP-el nya hilang bisa membawa surat keterangan dari kepolisian. Jika KTP-el nya rusak bisa melampirkan fotokopi dan fisik KTP lama dan fotokopi KK.

“Kita melaksanakan pelayanan besar-besaran dengan melibatkan tim dari Kemendagri dan kabupaten/kota akan berjejer mobil pelayanan disdukcapil dan juga perangkat dari pusat. Kita kenapa bisa melayani warga di luar domisili karena kita gandeng pusat,” kata Abas saat dihubungi, Jumat (6/4/2018). Ia menuturkan persyaratan yang harus disiapkan untuk pembuatan KTP-el ini tidak begitu sulit. Menurutnya bagi penduduk yang

berdomisili di luar pulau Jawa harus melampirkan dokumen berupa kartu keluarga (KK) asli beserta fotokopinya.

“Untuk rekam luar domisili perhatikan saja itu persyaratannya misalkan kalau luar Jawa kan harus ada KK asli, minta dipaketin dulu oleh keluarganya kan masih ada waktu. Termasuk harus ada yang asli dan fotocopy untuk pemula,” “Bagi yang KTP-el nya hilang bisa membawa surat keterangan dari kepolisian. Termasuk juga yang rusak bisa melampirkan fotokopi dan fisik KTP lama dan fotokopi KK,” ujarnya menambahkan.

Dia menjelaskan ada beberapa alasan pelayanan pembuatan KTP-el skala besar ini dilakukan di IPDN. Pertama, kawasan Jatinangor terdapat sejumlah kampus besar yang tentunya dihuni mahasiswa dari berbagai daerah di Indonesia. Apalagi lokasinya juga tak jauh dari kawasan industri besar. “(Jatinangor) sangat dimungkinkan banyak mahasiswa yang tidak sempat membuat KTP-el di kampung halamannya. Kedua di sana juga dekat daerah industri ada kahatex dan lainnya. Mudah-mudahan mereka sempat karena dekat dan cepat,” ungkap dia.

Ia mengaku selain untuk memfasilitasi penduduk luar domisili, tetapi juga mengejar sisa warga asli Jabar yang belum memiliki atau melakukan perekaman KTP-el. Saat ini, sambung dia, tercatat ada sekitar 900 ribu warga Jabar belum punya KTP-el. “Saya tidak menghitung target karena kan ini tidak hanya untuk Jabar saja nanti, kita situasional saja. Diharapkan dapat lebih mempercepat sisa yang belum melakukan perekaman e KTP. Yang belum buat KTP-el itu 900 ribuan kalau belum rekam 370 ribu sekian hasil catatan kami,” tutur Abas.

Dari tanggal 11 hingga 13 April 2018 ini, IPDN dipenuhi masyarakat yang mengantri untuk perekaman KTP-el. Acara pembuatan KTP-el ini digelar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Jabar dengan Kemendagri. Pembuatan KTP-el ini sengaja dibuat dengan mengusung tema “Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan” atau GISA.

Antusiasme masyarakat akan acara ini cukup baik. Bahkan banyak masyarakat dari luar Kota Bandung yang ikut hadir agar bisa memiliki KTP-el. Namun sayangnya, pengaturan pendaftaran masyarakat yang ingin mendaftar masih belum begitu baik. Saking banyaknya masyarakat yang datang membuat antrian mengular panjang. Selain antrian yang panjang, masyarakat juga mengeluhkan lamanya menunggu untuk dilayani.

Kegiatan pembuatan KTP-el ini juga sempat dihadiri Gubernur Jawa Barat, Ahmad Heryawan yang terlihat menyambangi tempat pembuatan dan

perekaman KTP-el di Kampus IPDN, Jatinangor, Sumedang. Menurut Aher sapaan akrab dari Gubernur Jabar ini masyarakat yang datang hanya 0.8 % di Jawa Barat karena secara persentase masyarakat yang terdata memiliki KTP-el mencapai 99.2%.

Dikutip dari *notes-asher.blogspot.co.id* kegiatan perekaman KTP-el di IPDN masih perlu dibenahi kembali. Pasalnya cukup banyak keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang datang, beberapa di antaranya adalah:

1. Arahan dan pengaturan antrian yang tidak jelas
Masyarakat yang datang untuk pembuatan KTP-el di IPDN tidak mendapat arahan yang jelas dari panitia penyelenggara. Terlebih saat melakukan antrian. Antrian sangat panjang dan mengular namun tidak ada arahan dari panitia untuk mengantri berdasar pada kepentingan tiap orang. Kedatangan tiap masyarakat tentu berbeda, apakah membuat baru atau mengganti yang hilang. Hal ini juga yang luput dari arahan panitia. Masyarakat datang dan mengantri sudah sejak pagi bahkan subuh tetapi arahan untuk antrian baru dilakukan pukul 9 pagi.
2. Masyarakat harus berebut untuk mendapat blangko
Pembagian formulir isi pembuatan KTP-el juga dibagikan secara tidak teratur. Bahkan, pembagiannya tidak berdasar pada antrian. Akibat dari pembagian formulir atau blangko yang tidak teratur, masyarakat justru malah berebut untuk mendapatkan blangko yang menjadi berkas utama. Blangko ini jugalah yang menjadi alasan ditiap kecamatan tidak melayani perekaman dengan alasan "kehabisan blangko."
3. Waktu tunggu yang lama dan tanpa kejelasan
Karena membludaknya masyarakat yang datang, antrian jadi sangat panjang dan membuat orang mengantri lama tanpa kejelasan waktu tunggu. Diperkirakan jumlah orang yang datang mencapai ribuan. Sayangnya orang-orang yang sudah menunggu lama belum tentu pulang membawa hasil.
4. Panitia tidak siap dengan jumlah orang yang datang
Banyaknya orang yang belum membuat dan membutuhkan KTP-el masih cukup banyak, namun ketika akan mengurus ke kantor kecamatan terdekat ada saja alasan para petugas sehingga

masyarakat harus pulang dengan tangan kosong. Momen pembuatan KTP-el mahal inilah yang ditunggu-tunggu masyarakat. Sayangnya panitia kurang maksimal dengan jumlah masyarakat yang datangnya ke tempat pelayanan. Oleh karenanya terjadi antrian yang semrawut dan tidak beraturan.

Proses Pembuatan KTP-el dan juga apa kelebihan dari KTP-el dibandingkan dengan KTP biasa. KTP-el berasal dari kata Electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik, bentuk fisik: bahan polyvinyl chloride PVC, tampilan: hampir sama dengan Kartu Tanda Penduduk biasa ditambah chip sehingga berfungsi sebagai smart card terdapat foto digital dan tanda tangan digital. KTP-el berisi: Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan pemegang KTP, nama dan Nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani dan semua data base penduduk ditampung dalam 1 (satu) database nasional.

Tahap pertama masyarakat harus mengambil form F1.01 yang sudah disediakan. Setelah mengisi form tersebut, masyarakat akan melalui pengambilan sidik jari, pemotretan, dan juga verifikasi data. Setelah proses pengambilan sidik jari selesai maka akan ditampung di database sidik jari, dan juga apabila verifikasi biodata sudah selesai, data akan dimasukkan di database kependudukan berbasis NIK. Setelah proses itu dijalani maka KTP elektronik atau KTP-el sudah bisa di ambil, dan proses pembuatan KTP-el sangat cepat dibandingkan dengan proses pembuatan KTP biasa.

Dilengkapi Biometrik dan Chip, berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) nasional, chip data KTP-el memuat biodata, photo, sidik jari dan tanda tangan digital.

Adapun kegunaan biometrik:

- a. Sebagai identifikasi diri, yaitu data yang termuat dalam dokumen menunjukkan identitas diri penduduk bersangkutan secara akurat dan cepat.
- b. Sebagai autentikasi diri, yaitu sebagai alat memastikan dokumen sebagai milik orang tsb (mencegah pemalsuan dokumen sekaligus mencegah dokumen ganda, dan mempunyai sistem pengamanan data yang independen) dan sebagai *password* bagi individu penduduk.

Kegunaan Chip:

1. Sebagai alat penyimpanan data elektronik penduduk yang diperlukan, termasuk data biometrik.
2. Data yang termuat dalam Chip dapat dibaca secara elektronik dengan alat baca (*card reader*) di mana saja.
3. Dilengkapi dengan pengaman data di dalam chip itu sendiri.
4. Dapat berfungsi untuk berbagai kebutuhan dengan chip dimaksud (ID Card, ATM Card, Access Card) dan relatif mudah diintegrasikan dengan sistem lain.

Nomor Induk Kependudukan (NIK):

1. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK adalah Nomor identitas penduduk yang bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
2. NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.
3. NIK terdiri dari 16 digit, 6 digit pertama memuat kode wilayah (kode provinsi, kabupaten).
4. 6 digit kedua memuat tanggal lahir, khusus untuk perempuan tanggal lahir ditambah 40.
5. 4 digit terakhir memuat Nomor urut.

Fungsi Dasar KTP-el:

1. Sebagai identitas jati diri, berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
2. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
3. Dapat digunakan sebagai ID Card untuk ATM, Asuransi atau sebagai kartu pemilih pada pemilu legislatif/Presiden/wakil presiden/pemilukada. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program Pembangunan.

Proses Pembuatan KTP-el:

1. Proses Pembuatan KTP-el, Kurang Lebih Sama dengan Pembuatan SIM dan Passport (tata cara, prosedur).
2. Proses pembuatan e- KTP (Secara Umum)

- Ambil Nomor antrean
- Tunggu pemanggilan Nomor antrean
- Menuju ke loket yang ditentukan
- Entry data dan foto
- Pembuatan KTP selesai:
- Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
- Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database Foto (digital)
- Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
- Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata
- Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidikjari.
- Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah permohonan pembuatan.

Syarat pengurusan KTP:

- Berusia 17 tahun
- Menunjukkan surat pengantar dari kelurahan
- Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/ belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh keuchik.
- Foto copy Kartu Keluarga (KK)

Berdasarkan pernyataan Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di situs resmi *KTP-el*, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*KTP-el*) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan *KTP-el* yang diterapkan di RRC dan India. *KTP-el* di Indonesia lebih komprehensif. Di RRC, Kartu identitas elektronik (*e-IC*) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, *e-IC* hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (*Unique Identification Data*), sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). *UID* diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program *KTP-el* di Indonesia dilaksanakan

di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, *KTP-el* yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-ID* RRC dan *UID* India, karena *KTP-el* dilengkapi dengan biometrik dan chip.

~~KTP-el juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/~~
KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut di antaranya:

- a. Identitas jati diri tunggal
- b. Tidak dapat dipalsukan
- c. Tidak dapat digandakan
- d. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib *KTP-el* adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam *chip* hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk *KTP-el* karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut.

- a. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
- b. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
- c. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

► Kelemahan *KTP-el*

Penggunaan *KTP-el* terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan sipemilik di permukaan *KTP*. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam *KTP-el* tersebut telah menimbulkan kasus tersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, *KTP-el* tidak di akui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Ada beberapa kasus pemegang *KTP-el* tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karena tidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (*card reader*). Akhirnya pihak pemegang *KTP-el* terpaksa harus meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

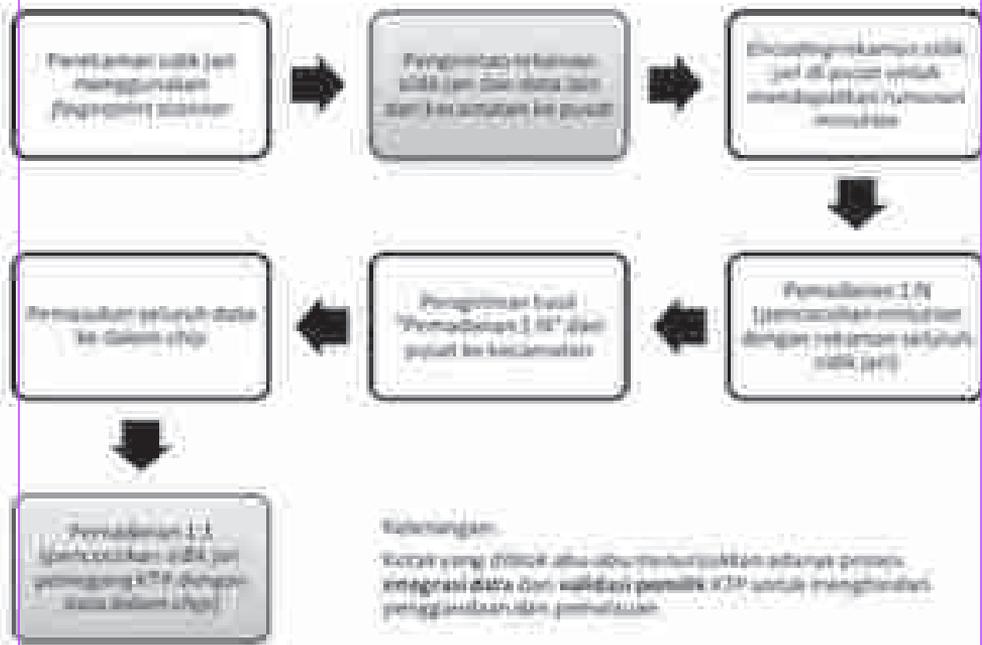
Mendagri Gamawan Fauzi telah menyampaikan melalui surat edaran resmi Nomor: No. 471.13/1826/SJ bahwa *KTP-el* tidak diperkenankan difotokopi untuk menghindari kesalahan fatal terkait pembacaan menggunakan *card reader*.

► Syarat dan Prosedur Pengurusan KTP-el

Adapun Syarat Pengurusan KTP-el sebagai berikut.

- 1) Berusia 17 tahun
- 2) Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- 3) Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/ belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan
- 4) Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

Prosedur Pengurusan KTP-El sebagai berikut.



Sumber: http://id. Wikipedia. Org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik

Bagan prosedur pembuatan KTP-el sebagai berikut.

- 1) Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
- 2) Pemohon menunggu pemanggilan Nomor antrean
- 3) Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
- 4) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
- 5) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
- 6) Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan

- 7) Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
- 8) Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
- 9) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Penerapan KTP-El di Indonesia merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat, sehingga pelaksanaannya tidak berjalan mulus. Dalam perekamannya banyak mengalami kendala hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pemerintah akan pentingnya penerapan KTP-El dan banyaknya warga negara Indonesia yang gagap teknologi dan bahkan masih banyak penduduk kita yang buta huruf. Hal ini akan mempersulit pelaksanaan kebijakan yang berlandaskan teknologi.

Kesiapan pemerintah dalam menerapkan atau perekaman KTP-El juga belum sempurna, misalnya kekurangan alat perekaman, kekurangan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan alat-alat perekaman dan bahan baku yang dijadikan untuk papan atau kartu KTP-El. Selain itu, banyak alat-alat perekam yang rusak dan tidak layak untuk melakukan perekaman. Memang tidak mudah dan memerlukan waktu yang panjang serta dana yang besar untuk melakukan perekaman bagi negara yang mempunyai penduduk banyak seperti Indonesia. ditambah lagi luas wilayah Indonesia yang besar dan terdiri dari pulau-pulau.

Pendistribusian alat-alat perekaman juga mengalami kendala sehingga memperlambat pelaksanaan perekaman dan keterbatasan alat di beberapa tempat membuat antrian masyarakat cukup panjang dan lama dalam perekaman. Seperti yang kita ketahui bahwa kekisruhan perekaman KTP-el terjadi di beberapa wilayah seperti di Samarinda terjadi penghentian pencetakan kartu karena perusahaan yang mencetaknya melakukan penghentian pencetakan dan terjadi pengembalian sebanyak 28.000 KTP-El kepada pemerintah pusat oleh pemerintah Batam karena tidak layak serta banyaknya KTP-El yang belum didistribusikan kepada pemiliknya.

Ujian yang senyatanya terhadap KTP-el adalah menggunakan KTP-El untuk penetapan Daftar Pemilih dalam pemilihan umum legislatif dan pemilihan presiden Indonesia yang akan berlangsung pada 2014. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa kisruh Daftar Pemilih Tetap (DPT) yang ditetapkan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) beberapa kali ditunda, sebab

ketidaksesuaian data KPU dengan dapat penduduk hasil perekaman KTP-El yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri.

Banyak pakar menyebutkan bahwa legitimasi pemilu 2014 ditentukan dari penetapan DPT yang valid, sehingga akan menjadikan data pemilih menjadi layak untuk dijadikan dasar penetapan hasil pemilihan umum nantinya. Memang hasil perekaman KTP-El belum seluruhnya selesai, maka akan menyulitkan KPU dalam penetapan DPT. Tetapi dengan adanya KTP-El penelusuran persoalan DPT jauh lebih cepat dan mudah, sebab KTP-El berlandaskan teknologi sehingga akan mempercepat proses verifikasi.

Persoalan KTP-El yang bersumber dari surat edaran Kementerian Dalam Negeri yang menyatakan pelarangan memfoto copy KTP-El karena akan menyebabkan kerusakan kepada KTP-El tersebut, juga menjadi persoalan dalam penerapan KTP-El. Banyak instansi baik pemerintah maupun swasta yang mengharuskan pelampiran KTP dalam pengurusan kegiatan masyarakat. seperti contoh pembukaan rekening di bank harus melampirkan foto copy KTP dan banyak lagi yang lainnya. Apabila KTP-El tidak dapat difoto copy, maka hal ini akan menghambat proses atau kegiatan pengurusan kebutuhan masyarakat lainnya. Pemerintah telah menegaskan kembali bahwa memfoto copy KTP-El diperbolehkan dengan syarat jangan terlalu sering sebab akan membuat atau merusak chip yang ada di dalam KTP-El tersebut.

Berdasarkan teori yang diutarakan oleh Zeitzmevl Berry yang dikutip oleh Amy YS. Rahayu penilaian kualitas pelayanan oleh konsumen, mengenai Indikator kualitas pelayanan menurut konsumen ada lima dimensi berikut (Amy Y. S. Rahayu, 1997: 11):

- *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi Administrasi, Ruang Tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
- *Realibility*: kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- *Responsivness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- *Assurance*: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan payanan kepada konsumen.

Menurut hemat penulis bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kurang sigap atau bisa jadi tidak sanggup dan tanpa perencanaan yang matang dalam hal 5 (lima) indikator pelayanan tersebut di atas, dalam proses perekaman dan pencetakan KTP-el pemerintah mengabaikan unsur pelayanan yang ketiga yaitu *Responsivness*: kesanggupan untuk membantui dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Hal ini terungkap dalam kasus pelayanan, perekaman dan pencetakan KTP-el di IPDN yang menimbulkan antrian yang panjang (masyarakat dibuarkan mengular da menunggu) dan pencetakan banyak yang gagal sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat membuat masyarakat menjadi senang dan menikmati layanan publik tersebut padahal antusiasme masyarakat dalam mendapatkan KTP-el sangat baik dan antusias tinggal kesiapan dari pemerintah saja yang belum dapat membuat masyarakat menjadi puas atas layanan yang diterima dan disediakan oleh pemerintah,

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta data-data yang didapatkan di lapangan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

1. Pembuatan KTP-El dilakukan sepenuhnya oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pada 11 s.d. 13 April 2018 dilaksanakan secara besar-besar di Institut Pemerintahan dalam Negeri;
2. Pembuatan KTP-El dilakukan perekaman di wilayah kerja kecamatan di lingkungan Kabupaten/Kota se-Indonesia dan untuk mengefektifkan sekali-kali juga dilaksanakan secara besar-besar ditempat-tempat tertentu dalam hal ini di IPDN pada 11 s.d. 13 April 2018;
3. Pelaksanaan KTP-El banyak mengalami kendala, tetapi program ini adalah program unggulan dan merupakan langkah maju dalam upaya menyiapkan pelayanan administrasi kependudukan dan kendala ini tidak lain adalah karena jumlah penduduk dan luas wilayah Indonesia sehingga perekaman memerlukan waktu yang panjang;
4. Pada saat perekaman KTP-El banyak masih terdapat warga yang acuh tak acuh terhadap pembuatan KTP-El dikarenakan mereka merasa masih bisa menggunakan KTP yang mereka miliki yang masa

berlakunya masih cukup lama, sehingga pada akhir waktu banyak warga yang mengantri sehingga membuat pelayanan yang diberikan menjadi terkendala dan terhambat;

5. Banyaknya data pendudukan yang tidak sesuai pada saat perekaman dengan apa yang telah jadi dalam bentuk KTP-el, hal ini disebabkan proses pembuata KTP-El yang cukup lama, sehingga ada warga yang menginggal dan bahkan ada yang pindah doomisili pada saat KTP-El tersebut telah jadi;
6. Program KTP-El dibuat dan dicetak oleh Kementerian Dalam Negeri sehingga pada saat distribusinya memakan waktu yang cukup lama;
7. Selain itu KTP-El yang sudah jadi pada saat distribusinya mengalami keterlambatan, selain wilayah yang cukup luas, juga karena ada beberapa daerah yang mempunyai kemiripan nama sehingga ada beberapa wilayah pada saat pendistribusiannya tertukar atau terkirim ke wilayah lain.
8. Pada saat KTP-El tersebut tertukar atau terkirim ke wilayah lain, maka pemerintah setempat yang menerima harus mengembalikannya kembali ke Kementerian Dalam Negeri tidak bisa langsung dikirim ke daerah asal atau daerah yang sebenarnya memiliki KTP-El tersebut.

SARAN

Dari simpulan yang dapat disusun oleh penulis, maka penulis mencoba memberikan beberapa rekomendasi antara lain:

1. Program KTP-El merupakan langkah maju dalam upaya penertiban administrasi kependudukan, tetapi hendaknya dilakukan dengan melibatkan langsung pemerintah daerah baik dalam perekaman dengan menyediakan alat perekaman di Kecamatan dan tenaga operator pelaksanaan perekaman;
2. Dalam pencetakan KTP-El hendaknya pemerintah atau Kementerian Dalam Negeri menyerahkan kepada daerah agar lebih cepat dan murah;
3. Untuk menanggulangi kendala yang dihadapi hendaknya pemerintah pusat segera memberikan seutuhnya proses pembuatan administrasi kependudukan kepada Kabupaten/Kota bahkan Kecamatan-kecamatan;
4. Pihak Kabupaten/Kota yang menerima tugas tersebut hendaknya menyiapkan perangkat dan mengoptimalkan perangkat yang sudah ada di Kecamatan;

5. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil hendaknya bekerja sama dengan Kecamatan untuk mendekatkan pelayanan pembuatan KTP-El seperti dulu, meskipun penandatngannya oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
6. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mestinya tidak tergesa-gesa membentuk UPTD di wilayah Kecamatan, sebaiknya memanfaatkan fasilitas baik sarana dan tenaga yang sudah ada di Kecamatan yang selama ini telah terbiasa melakukan pelayanan kepada masyarakat terutama pembuatan KTP-El dan KK.

DAFTAR PUSTAKA

Kusumanegara, solahuddin 2010. Model dan Aktor dalam proses kebijakan publik, Yogyakarta: Gavamedia

Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Said Rusli, Pengantar Ilmu Kependudukan, LP3S Jakarta tahun 2012.

Triyuni Soemartono dan Sri Hendrastuti, 2011 *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jatinangor: Alqaprint

Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M. PAN/7/2003, tentang Pelayanan Prima.

Perpres Nomor 35 Tahun 2010

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Situs/Website

<http://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/04/11/p703xg335-masyarakat-serbu-layanan-pembuatan-ktpel-di-ipdn>

<https://news.detik.com/jawabarat/3965537/ribuan-warga-jabar-antre-bikin-ktp-el-di-ipdn-sumedang>

notes-asher.blogspot.co.id