

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIREUEN KABUPATEN BIREUEN PROVINSI ACEH

Rahmad

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Almuslim
rahma_1984@ymail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Implementasi Sistem Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh", dalam penelitian ini yang dijadikan rumusan masalah adalah Bagaimanakah sistem pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pada sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dan upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasi dan mendeskripsikan system pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen, dan mengimplementasi dan mendeskripsikan terhadap faktor – faktor yang menjadi penghambat pada sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen serta mengimplementasi dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan dalam menciptakan pelayanan KTP Elektronik yang profesional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana hasil penelitian digambar dengan kata-kata atau dengan kalimat yang menunjukkan hasil dari penelitian. Teknik sampel yang digunakan purposiv sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen belum berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan baik dalam ketepatan waktu penyelesaian program pelayan e-KTP, maupun kualitas produk yang dihasilkan berupa e-KTP berbasis nomor induk kependudukan nasional masih banyak yang salah baik dalam penulisan data identitas pribadi, pemasangan photo serta nomor induk kependudukan dan nomenklatur nama Provinsi. Hambatan yang di hadapi pada sistem pelayanan e-KTP adalah sarana atau fasilitas pendukung sistem komputer jaringan masih sangat terbatas dan belum berfungsi maksimal serta tingkat kompetensi SDM yang dimiliki masih rendah. Sedangkan upaya yang dilakukan oleh pihak kecamatan dalam mengatasi hambatan tersebut belum dilaksanakan secara kontret dan efektif. Dari hasil penelitian tersebut penulis menyarankan agar Pemerintah Kabupaten Bireuen melakukan perencanaan pelayanan yang baik, untuk meramalkan kekuatan dan kelemahan, peluang dan tantangan yang melahirkan sistem pelayanan publik yang berkualitas dengan menggunakan perangkat sistem komputer jaringan dalam pelayanan e-KTP yang di dukung oleh SDM yang handal sehingga sistem dapat bekerja secara efektif.

Kata Kunci: *Implementasi Sistem Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.*

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya setiap warga berhak mendapat perlindungan dan pengakuan dari Negara terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa yang menyangkut dengan kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduknya baik yang berada di dalam negara maupun di luar wilayah negaranya. begitu juga halnya dengan Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting tersebut. Untuk menjamin pelaksanaan hak dan kewajiban warga Negara tersebut diperlukan adanya dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi maupun informasi dengan berbasis pada database kependudukan Nasional, yang dapat di akses dan dipergunakan oleh semua pihak yang berkepentingan terutama kepentingan pribadi yang bersangkutan.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik di singkat dengan (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun informasi

dengan berbasis pada database kependudukan nasional, setiap 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 akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, SIM, NPWP, Polis Asuransi, sertifikat atas hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya sesuai dengan maksud yang di atur dalam pasal 13 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang tidak dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi identitas, seperti yang terjadi pada orang-orang teroris yang sangat marak terjadi selama ini, mereka dapat tumbuh subur di Indonesia kalau KTP masih bisa di palsukan, pihak berwajib sulit mendeteksi lewat pemeriksaan kartu identitasnya karena mereka menggunakan nama samaran atau alias pada KTP sampai dengan lima nama.

Untuk mendukung program tersebut Pemerintah mengalokasikan sejumlah dana sesuai dengan ketentuan pasal 9 Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009, yang menegaskan bahwa pembiayaan perangkat keras, perangkat lunak, blangko KTP berbasis NIK, dan pemberian bimbingan teknis pelayanan KTP berbasis NIK oleh Pemerintah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pembiayaan untuk pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak dan pembiayaan untuk pengadaan dan pemeliharaan perangkat pendukung dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota (APBD/K). Dengan harapan setiap warga dapat memperoleh pelayanan KTP berbasis NIK secara gratis dan pada waktu yang tepat sebagaimana diatur dalam pasal 10, dimana dalam pasal tersebut ditegaskan bahwa pada saat Peraturan Presiden ini ditetapkan, KTP yang belum berbasis NIK tetap berlaku dan harus disesuaikan dengan Peraturan Presiden ini paling lambat akhir tahun 2014 lalu, namun sampai dengan sekarang masih ada juga sebagian orang yang menggunakan KTP Nasional lama yang non elektronik karena e-KTPnya masih bermasalah .

Berdasarkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan Pemerintah wajib memberikan Nomor Induk (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia dan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

METODE PENELITIAN

Untuk menjawab dari permasalahan penelitian yang sudah penulis rumuskan sebelumnya, maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif implementasi dengan pendekatan kualitatif, artinya dalam penelitian ini memusatkan penelitian pada permasalahan-permasalahan dan usaha pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang tentang Implementasi sistem pelayanan e-KTP di Kabupaten Bireuen, guna memperoleh gambaran tentang bagaimana pemerintah Kabupaten Bireuen dalam melaksanakan dan melayani warga membuat KTP Elektronik kepada warga yang wajib memiliki KTP.

Adapun pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2001:6). Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi dan motivasi (Moleong, 2005:6), dalam penelitian ini peneliti memilih penelitian kualitatif karena kejelasan masalah di dapat oleh peneliti berdasarkan pengalaman penelitiannya dan dapat memberikan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang secara metode kualitatif sulit diungkapkan

Penelitian adalah konsep dimana berisi pengertian atau definisi konsep, aspek, dimensi, komponen, bentuk dan gejala dari konsep tersebut yang nantinya akan dijadikan indikator dari konsep tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan sebagainya. Fokus penelitian bertujuan membatasi studi untuk memenuhi kriteria suatu informasi yang dapat membimbing dan mengarahkan peneliti untuk membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dijamah atau mana yang akan di buang (Moleong, 2001:63). Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan diri pada kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem teknologi informatika dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini proses pembuatan KTP Elektronik tersebut masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku, yang menjadi masalah dalam proses pembuatan KTP Elektronik tersebut adalah jaringan sering bermasalah, perangkat pendukung yang kurang memadai dan sering terjadinya pemadaman listrik yang tanpa pemberitahuan terdahulu dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Permasalahan lainnya adalah fasilitas pendukung peralatan yang belum memadai dan hambatan pada tingkat kompetensi sumber daya manusia, dimana petugas operator bahwa tidak dibekali dengan kemampuan teknik penguasaan teknologi komputer sistem jaringan,

Sebagai suatu sistem, pelayanan pembuatan e-KTP akan berjalan lancar tanpa hambatan manakala didukung oleh komponen-komponennya yang merupakan subsistem dari sistem pelayanan. Subsistem-subsistem tersebut terdiri dari tugas, fungsi, organisasi, sumber daya manusia yang handal, keuangan memadai, materil peralatan (materil) dan lain-lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dalam menyelenggarakan pelayanan publik hendaknya didahului dengan perencanaan yang matang agar terlaksananya pelayanan yang baik, hal tersebut dibutuhkan untuk meramalkan baik kekuatan dan kelemahan yang dimiliki maupun peluang dan tantangan yang akan dihadapi pihak pemerintah.

Sistem pelayanan publik yang menggunakan perangkat sistem komputer jaringan dalam pelayanan e-KTP memerlukan perangkat pendukung yang memadai sehingga sistem dapat bekerja secara lancar secara efektif dan efisien, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen perlu mengalokasikan dana khusus untuk pengadaan sarana dan prasarana yang menyangkut dengan proses pelayanan KTP seperti mesin ginset dan UPS yang memiliki kapasitas yang memadai untuk mendukung kerjanya sistem komputer jaringan.

Teknologi sistem komputer komunikasi dan informatika akan berfungsi dengan baik manakala di dukung oleh SDM yang handal, oleh karena itu pemerintah Kabupaten Bireuen sedapat mungkin memfasilitasi upaya peningkatan kompetensi Operator KTP Elektronik atau Pegawai Negari Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dalam penguasaan teknologi komputer sistem jaringan terutama pada sistem pelayanan e-KTP yang tergolong baru bagi petugas pengelolanya.

Berdasarkan pengamatan awal penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen, pelayanan pembuatan e-KTP masih belum sepenuhnya berjalan lancar secara efektif, efisien dan profesional sebagaimana yang diharapkan. Kondisi ini terlihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas dimana warga harus menghabiskan waktu sehari-hari hanya untuk perekaman e-KTP photo dan sidik jari, sementara mereka belum dapat memperoleh KTP pengganti secara cepat sebagaimana yang ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tersebut. Bahkan masih

terdapat kesalahan penulisan nomenklatur nama Daerah, Provinsi, Nama, Gelar, NIK, Agama, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan kesalahan-kesalahan lain yang terjadi pada e-KTP sehingga walaupun ada sebagian KTP yang sudah dicetak namun belum dapat digunakan atau dibagikan kepada warga. Belum lagi kompetensi tenaga teknik yang belum mendukung kelancaran proses, dimana ketika peralatan elektronik tidak dapat berfungsi dengan baik.

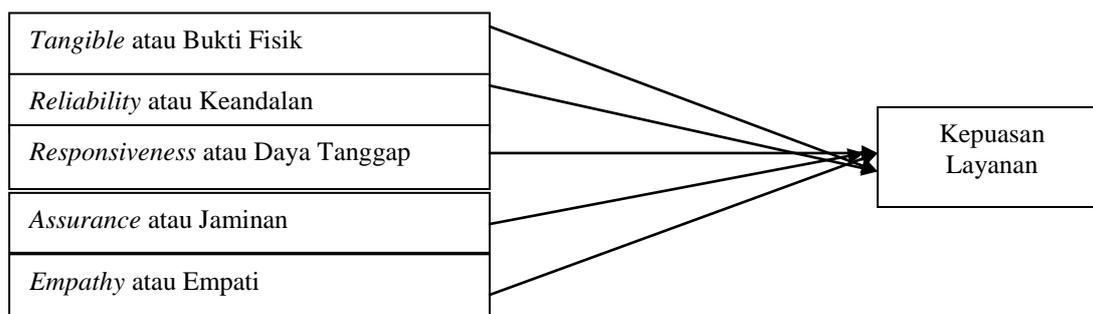
Salah satu tahap yang penting dalam proses kebijakan publik adalah tahap implementasi. Implementasi kebijakan adalah tahap lanjutan setelah kebijakan dirumuskan secara jelas dan suatu cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Lester dan Stewart dalam Winarno (2000) menjelaskan bahwa “Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi hukum berbagai faktor, organisasi, prosedur dan teknis yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.”

Sementara Widagdo menjelaskan Implementasi berarti “Menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu tertentu. Kedua penjelasan tersebut menyiratkan bahwasanya dalam implementasi kebijakan memerlukan berbagai sumber daya dalam rangka mengwujudkan tujuan yang ingin dicapai. Seperti dijelaskan oleh Jones dalam Widodo, pelaksanaan kebijakan menurut adanya beberapa syarat antara lain orangnya atau pelaksana, uang dan kemampuan organisasional, yang dalam hal ini disebut resources.

Oleh karena itu Jones merumuskan batasan Implementasi yang dalam hal ini adalah proses penerimaan sumber daya tambahan sehingga dapat menghitung apa yang dikerjakan. Berkaitan dengan hal tersebut Meter dan Horn dalam Subarsono (2006) memberikan batasan Implementasi sebagai “Tindakan yang dilakukan oleh individu pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan ini mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan-kebijakan”

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam satu keputusan kebijakan, akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terdahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau bagi masyarakat.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan publik merupakan ujung tombak dari sistem pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bireuen dalam memberikan kesejahteraan nonfisik bagi masyarakat, karena Dinas merupakan bagian yang berhubungan antara pemberi layanan dengan yang menerima layanan. Guna mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diberikan, maka perlu diketahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang selama ini dilaksanakan. Untuk melihat pelaksanaan sistem pelayanan penulis melihat lima elemen yang bisa mendeskripsikan implementasi layanan pembuatan KTP elektronik. Berikut ini kerangka konseptual yang terdapat pada gambar 1. di bawah ini:



PENUTUP

Secara umum penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis dan teoritis. Sebagai bahan pertimbangan, masukan dan saran serta sumbangan pikiran bagi pihak perumus dan pengambil kebijakan serta pejabat pelaksana yang berkaitan dengan Implementasi Sistem pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen sebagai berikut:

1. Implementasi sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen, secara profesional.
2. Hambatan pada sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen, segera ditindak lanjuti.
3. Untuk meningkatkan profesionalisme sistem pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N, 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Terjemahan), edisi kedua, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Laster, James P and Yosep Stewart, 2000. *Public Policy: An Evolutionary Approach*, Australia, Wadsworth, Second Edition.
- Lukman. 2008. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, LAN. Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan kelima. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan kesepuluh. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, LJ. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda karya. Bandung.
- Musliadi Umar Ajie. 2008. *Pengantar Studi Kependudukan*. Yayasan Pena Banda Banda Aceh.
- Ndraha, T. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Simon, Herbert A. 2005. *Public Administration: Third Printing*, New Brunswick and London: Transaction Publisher.
- Sugiyono. 2001. *Metodelogi Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.