

# **Penerapan e-KTP Sebagai Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi**

**Randi Awara**

**1910841032**

Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas

Randiawara1811@gmail.com

**Abstrack :** Pada masa sekarang perkembangan teknologi sangatlah maju. Dengan pesatnya kemajuan teknologi ini tidak heran jika masyarakat bisa mengakses informasi dengan begitu mudah untuk mencukupi kebutuhan didalam kehidupan dengan tidak ada batasan. Dengan adanya kemajuan yang pesat akan teknologi juga berdampak kepada sistem lembaga disebuah negara/pemerintah. Teknologi dapat diintergrasikan dengan sistem pemerintah dengan melakukan/menerapkan sebuah kinerja berbasis teknologi. Pemerintah yang sebagai orang yang memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya haruslah memberikan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan publik.. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari dokumen berupa jurnal-jurnal penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan program e-KTP sudah dilakukan diseluruh wilayah negara Indonesia walaupun tidak luput dari kendala-kendala yang dirasakan.

**Keywords:** Digitalisasi, e-KTP , Pelayanan Publik

## **PENDAHULUAN**

Pada masa sekarang perkembangan teknologi sangatlah maju. Dengan pesatnya kemajuan teknologi ini tidak heran jika masyarakat bisa mengakses informasi dengan begitu mudah untuk mencukupi kebutuhan didalam kehidupan dengan tidak ada batasan. Dengan adanya kemajuan yang pesat akan teknologi juga berdampak kepada sistem lembaga disebuah negara/pemerintah. Teknologi dapat diintergrasikan dengan sistem pemerintah dengan melakukan/menerapkan sebuah kinerja berbasis teknologi. Pemerintah yang sebagai orang yang memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya haruslah memberikan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan publik.

Pada masa sekarang ini yang penuh dengan teknologi informasi yang sangat maju, diharapkannya pemimpin disebuah negara haruslah berusaha untuk mengikuti tren yang sedang terjadi. Pada zaman sekarang ini pemerintah harus dapat mengikuti dan memanfaatkan salah satu hal yang sedang ramai terjadi didunia ini yaitu adanya teknologi atau disebut sebagai digitalisasi.

Perkembangan teknologi yang begitu drastis dapat membuat sebuah revolusi/perubahan didalam sebuah sistem pemerintahan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi pemerintah dapat melakukan perubahan pelayanan dari yang tradisional kepada digital/berupa teknologi. Pada perubahan ini ditandai dengan meninggalkannya era tradisional yang berbasis paper-based administration kepada era berbasis digital atau elektronik administration. Elektronik administrasi dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lainnya.(junaidi,2005:51).

Pergeseran pelayanan publik dari tradisional kepada menggunakan teknologi tentunya membutuhkan sebuah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi pelayanan itu sendiri adalah sebuah terobosan pelayanan publik yang merupakan ide kreatif yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi dapat menjadi salah satu wujud dari pelayanan pemerintah yang baik. Dan juga dengan inovasi juga merupakan sebuah upaya dari pemerintah untuk tercapainya visi dari reformasi birokrasi.

Salah satu inovasi pemerintah pada era digitalisasi ini adalah berupa penerapan akan program e-KTP(Karta Tanda Penduduk Elektronik). e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik,yang didalam artian baik dari bentuk fisik dan penggunaan berfungsi sebagai secara komputerisasi/digital. Implementasi dari program inovasi e-KTP ini diluncurkan sejak tahun 2009 dengan menjadikan 6 Kabupaten/Kota sebagai pilot project diantaranya adalah Padang, Makassar,Yogyakarta, Denpasar, Cirebon, dan Bali.

## **METHODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari dokumen berupa jurnal-jurnal penelitian.

## **PEMBAHASAN**

Penerapan e-KTP di Indonesia telah dilakukan diberbagai wilayah di Indonesia. Adapun praktek dari penerapan e-KTP ini diantaranya sebagai berikut:

### **a. Penerapan e-KTP di Kota Padang**

Program e-KTP merupakan program nasional yang dikelola oleh pemerintah pusat. Untuk kelancaran akan program e-KTP ini secara nasional/seluruh wilayah indonesia, pada tahun 2009 pemerintah melakukan sebuah pilot project di 6 kota yang berada diwilayah indonesia. Yang dimana salah satunya adalah Kecamatan Padang Selatan. Pada saat pelaksanaannya, terjadi hambatan didalam penerapan e-KTP ini dikarenakan adanya bencana yang melanda Kota Padang yaitu gempa yang terjadi pada 2009.

Didalam penerapan e-KTP yang dimana kota padang selaku leading sector Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab penuh akan implentasi dari program e-KTP. Disdukcapil menggunakan peranan komunikasi dengan SKPD yang dimana bertujuan untuk agar program e-KTP dapat berjalan dengan baik.

Didalam penerpannya berkaitan dengan sosialisasi akan program ini, Disdukcapil Kecamatan Padang Selatan melakukan sosialisasi kepada masyarat dilakukan dengan mengundang masyarakat ke kantor camat untuk diberikan pengarahan mengenai e-KTP.

Didalam pengimplementasian program e-KTP, dilengkapi dengan penyediaan sumber daya yang memadai. Didalam menjalankan sebuah program agar itu berhasil dilakukan dibutuhkan ketersediaan sumber daya yang memadai. Adapun ketersediaan sumber daya disini adalah berupa manusia,peralatan,dan keuangan.

Didalam implementasi program e-KTP terdapat struktru birokrasi yang berjenjang. Ditingkat pusat, Kemenentrian Dalam Negeri bertanggung jawab atas menginisiasi program e-KTP. Di Kota Padang,instansi yang terlibat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,Asisten Pemerintah,Badan Perencanaan Pembangunan Daerah,dan seluruh kelurahan di Kematan Padang Selatan. Secara umum,Kecamatan Padang Selatan menjadi ujung tombak dari implementasi program e-KTP.

#### **b. Penerapan e-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah**

Didalam penerapannya terdapat beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menerapkan e-KTP di Kota Semarang. Adapun penerapan e-KTP di Kecamatan Pedurungan berdasarkan yang diterbutkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah sebagai berikut

##### **1. Tahap Persiapan**

Didalam tahapan persiapan penerapa e-KTP di Kecamtan Pedurungan Kota Semarang dilakukan dengan melakukan pembentukan Tim Kerja Tingkat Kecamatan. Tim ini dibuat berdasarkan Keputusan Walikota Semarang No.474/60 tanggal 8 Februari 2012 tentang Pembuatan Tim Kerja Tingkat Kota dan Tim Kerja Tingkat Kecamatan terkait dengan penarapan kartu tanda pendudukan berbasis NIK secara nasional (e-KTP) di Kota semarang tahun 2012.

##### **2. Tahap Sosialisasi**

Didalam penerapan pada tahap sosialisasi dilakukan oleh instansi kelurahan dan penduduk. Tujuan dilakukan sosialisasi ini adalah untuk memberikan pengertian/penjelasan akan diberlakukannya dan diterbitkan e-KTP yang dilengkapi dengan chip sebagai penyimpan data,pas foto, tanda tangan dan juga didik jari penduduk.

##### **3. Tahap Pengadaan**

Didalam tahap pengadaan,dilakukannya pendistribusian perangkat e-KTP oleh Dispendukcapil Kota Semarang ke Kecamatan Pendurung yang dibagi menjadi 2 yaitu perangka keras dan lunak. Seperti contohnya yaitu (Komputer,Fingerprint,Scanner,dan Iris Scanner). Namun didalam pelaksanaannya

terdapat kendala yaitu didalam pendistribusian yang harusnya didistribusikan ke kecamatan paling lambat pada bulan Februari tahun 2012 namun pada prakteknya peralatan diterima oleh Kecamatan Pedurung pada bulan Maret 2012.

#### **4. Tahap Bimbingan Teknis**

Pada tahap bimbingan teknik, penerapan e-KTP dilakukan oleh Sucofindo yang dimana selaku Pihak Penyedia. Bimbingan Teknis dilakukan untuk para petugas operator yang menjalankan yang nanti akan ditempatkan di kantor-kantor kecamatan sebagai petugas pelayanan.

#### **5. Tahap Pelaksanaan Pelayanan e-KTP**

Pada tahap ini, proses penerapan e-KTP dilakukan di Kantor Kecamatan Pedurungan dilakukan dengan beberapa proses yaitu sebagai berikut:

- Proses pemanggilan penduduk
- Verifikasi data
- Perekaman pas photo
- Tanda tangan
- Sidik jari, dan
- Iris mata penduduk

#### **6. Tahap penyerahan e-KTP**

Kendala yang ditimbulkan didalam penerapan e-KTP di Kota Semarang

Didalam penerapan/praktek e-KTP di Kota Semarang terkhususnya pada Kecamatan Pedurungan terdapat beberapa masalah diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Belum efektifnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, ditandai dengan tidak dilibatkannya media massa secara langsung. Tidak adanya dilakukan sosialisasi berupa pembuatan iklan-iklan yang disebarakan kepada masyarakat baik itu koran maupun media televisi dan mengakibatkan terjadinya banyaknya masyarakat yang tidak tau akan program e-KTP.

Kedua, Didalam penerapannya e-KTP dilapangan masih terdapatnya kurangnya jumlah sumber daya manusia yang tersedia didalam menjalankan implementasi program ini sehingga belum mencukupi melayani semua masyarakat yang mendaftar dan membutuhkan e-KTP. Tidak hanya sumber daya tetapi juga sumber daya berupa peralatan yang masih minim. Akibatnya dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP ini membuat antrian yang begitu banyak dan panjang sehingga proses pelayanan menjadi tidak lancar.

Ketiga, terdapatnya perbedaan antusiasme dari petugas Kecamatan Pedurungan dengan masyarakat. Antusiasme dari pihak pelayanan dalam melaksanakan program ini sangatlah tinggi namun tidak dengan masyarakat yang dimana didalam

pelaksanaannya rendahnya kesadaran masyarakat untuk datang secara mandiri ke kantor kecamatan.

### **c. Penerapan e-KTP di Kabupaten Enrekang**

Didalam penerapan dan praktek inovasi pelayanan berupa program e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dilihat dari 5 indikator yaitu sebagai berikut:

#### **1. Keuntungan relatif**

Pada sebuah inovasi harus memberikan keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang dimana didalam artinya program e-KTP dapat memberikan keuntungan. Dengan adanya program/inovasi e-KTP ini mempermudah bagi orang/penduduk yang memilih lebih dari 1 KTP walaupun berganti nama.

Dengan program e-KTP dapat menjadi terobosan baru bagi pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap data kependudukan dan terjadinya kecurangan-kecurangan yang dilakukan terkait akan data-data kependudukan.

#### **2. Kesesuaian**

Sebuah inovasi pastinya harus memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Dengan artian bahwa agar inovasi yang lama tidak dibuang semena-mena. Dengan program e-KTP ini dapat dikatakan bahwa sesuai dengan inovasi sebelumnya yakni pelayanan KTP berbasis manual/paper. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk memudahkan masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi mengenai inovasi program e-KTP.

#### **3. Kerumitan**

Sebuah inovasi yang baru pasti sifatnya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Masyarakat yang menerima inovasi yang baru melihat adanya kerumitan pada e-KTP yang dilengkapi yang begitu canggih dibandingkan dengan KTP yang lama.

#### **4. Kemungkinan dicoba**

Sebuah inovasi memang sangatlah penting untuk membahas sebuah kualitas. Suatu inovasi dapat berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan kepada penggunaannya. Dengan inovasi e-KTP ini memberikan keunggulan pada chip yang dibuktikan akan kecanggihannya dan fungsinya. Tidak hanya kemudahan saja yang ditawarkan oleh inovasi e-KTP ini tapi terdapat pula tantangan yang dialami didalam penerapannya yaitu salah satunya tidak tampilnya tandatangan pemilik pada permukaan e-KTP sehingga terjadinya kesulitan didalam melakukan transaksi.

#### **5. Kemudahan diamati**

Sebuah inovasi juga harusnya dapat mudah diamati didalam pengimplementasiannya. Setelah melihat akan proses pembuatan/penerapan program e-KTP tentunya keseluruhan proses dengan mudah dijalankan ataupun diamati sejauh mana proses e-KTP ini. Dalam pelaksanaannya inovasi e-KTP dapat diamati oleh seluruh lapisan

masyarakat, lembaga-lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi-organisasi yang aktif. Pelaksanaan inovasi e-KTP bukan hanya dipantau ataupun diamati, namun pihak-pihak tersebut juga dapat memberi masukan, kritikan, bahkan kontribusi yang membangun dan mensukseskan program e-KTP.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan e-KTP sebagai sebuah pelayanan yang berbasis digital sudah dilakukan diberbagai daerah di negara Indonesia. Salah satu berdasarkan pembahasan diatas telah diterapkan dibeberapa daerah seperti Kota Padang, Aceh Tengah , dan di Kabupaten Enrekang. Didalam penerapannya dapat dikatakan bahwa didalam pelaksanaannya sudah dilakukan dengan baik walaupun tidak bisa dikatakan sebagai sempurna dan jauh dari kendala-kendala yang dihadapi. Didalam penerapannya masih ditemukannya kendala kendala yang masih dirasakan didalam penerapan/praktek program e-KTP sepertinya masih kurangnya sumber daya manusia didalam pelaksanaannya, kurangnya sarana dan prasarana didalam pembuatan e-KTP dan lain sebagainya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Syahraji, S., & Nasution, I. (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah. Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 1(1), 16-20.

Wulandari, A., Hardjanto, U. S., & Saraswati, R. (2013). PENERAPAN e-KTP DI KOTA SEMARANG. Diponegoro Law Journal, 2(2), 1-19.

Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 1(3).

Putera, R. E., & Valentina, T. R. (2011). Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan, 27(2), 193-201.

Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 8(1), 24-37.

Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 8(2), 167-179.

Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 19(2), 202-216.

Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2019). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota. Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 2(2), 217-223.

Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan

Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13-18.

Putri, N. A., Zetra, A., & Putera, R. E. (2022). Implementasi PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 3(1), 324-333.

Rusdi, A., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2022). ANALISIS E-GOVERNMENT DALAM PENERAPAN APLIKASI SAPO RANCAK DI DPMPTSP KOTA PADANG. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 26-48.

Alindro, N., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 218-227.

Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(2), 314-324.