



---

## Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk Meningkatkan Validitas Data Kependudukan

Maksum Syahri Lubis\*

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

*Diterima: November 2018; Disetujui: November 2018; Dipublish: Desember 2018*

---

### Abstrak

Pemerintahan adalah sebuah organisasi yang melindungi dan melayani seluruh masyarakat yang berada di wilayahnya. Sehingga, pelayanan dan akuntabilitas yang baik layaknya di berikan untuk mensejahterakan masyarakat. Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang sedang di jalankan banyak ditemui masalah diantaranya proses perekaman data yang belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat dan pencetakannya bagi yang sudah terekam terkendala karena blangko yang ada habis dan belum mendapat pasokan dari pemerintah pusat. Penelitian ini merupakan kajian deskriptif yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yang bersifat yuridis normatif sosiologi dan empiris. Hasil pembahasan menyatakan bahwa memang perekaman data yang dilakukan pemerintah sampai saat ini tidak mencerminkan kenyataan di lapangan. Sehingga, pemerintah dituntut untuk melakukan perekaman data ulang dan penyediaan blangko E-KTP sesuai data pemerintahan daerah secara tepat waktu.

**Kata Kunci:** Pemerintahan; Pelayanan; Kartu Tanda Penduduk Elektronik; Validitas;

### Abstract

Government is an organization that protects and serves the entire community in its territory. Thus, service and accountability are worth giving for the welfare of society. The Electronic Population Identity Card (E-KTP) program that is being run has encountered many problems including the process of recording data that has not touched all levels of society and its printing for those who have been recorded constrained because the blanks have run out and have not received supplies from the central government. This study is a descriptive study that uses qualitative methods with normative sociological and empirical juridical approaches. The results of the discussion stated that indeed data recording carried out by the government to date does not reflect the reality in the field. Thus, the government is required to do a data re-tape and provide E-KTP blanks according to regional government data promptly.

**Keywords:** Government; Service; E-KTP; Validity;

**How to Cite:** Lubis, M.S, (2018). *Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk Meningkatkan Validitas Data Kependudukan*. JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial, 10 (2): 198-204.

---

\*Corresponding author:

E-mail: [maksumlubis1@gmail.com](mailto:maksumlubis1@gmail.com)

ISSN 2085-482X (Print)

ISSN 2407-7429 (Online)

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, dibutuhkan suatu alat negara yang mampu untuk meningkatkan kesejahteraan serta pengentasan kemiskinan, yaitu pemerintahan. Baik jumlahnya banyak maupun sedikit dari masyarakat tersebut, peran pemerintah tidak pernah lepas untuk melayani masyarakat. Sehingga, pelayanan yang terbaik seharusnya diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Yuningsih, 2016). Pada hakikatnya, pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, ciri dari pemerintahan yang baik diawali dengan baiknya pelayanan yang mendasar kepada warga negara. Namun, terdapat permasalahan utama yang berkaitan langsung dengan peran pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan KTP. Hal ini dapat dilihat dari adalah meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas dan kuantitas pelayanan ini. Kondisi ini merupakan suatu kewajaran karena tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, dan kesadaran akan pentingnya dokumen KTP tersebut

Pelayanan KTP tersebut tidak terlepas dari peranan aparat pemerintah itu sendiri sebagai pelaku utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu jelas diperlukan aparat Pemerintah yang mempunyai kemampuan yang handal dan berkualitas. Salah satu pelayanan umum dan sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan layanan yang diberikan Pemerintah, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah adalah pelayanan penertiban Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pemerintah Indonesia selalu mendapatkan kritik dari masyarakat. Kritik-kritik tersebut muncul karena aparat Pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik kepada warga Negara.

Kurang optimalnya pelayanan kepada warga Negara dalam kehidupan sehari-hari dan dirasakan oleh berbagai pihak.

Segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara kepada masyarakat selalu berbuah pahit.

Banyaknya kritikan dari masyarakat tentang keberadaan penduduk dalam berbagai hal, terutama usia dan tempat tinggal, dalam konteks pemilu juga sangat penting di dalam mencatat para calon pemilih. Persoalannya adalah apakah pelaksanaan pendaftaran penduduk di Indonesia sudah berjalan dengan baik? Walaupun Kepmendagri yang mengatu E-KTP baru berusia lima tahun, namun bukan berarti bahwa pendaftaran penduduk merupakan hal yang baru.

Peraturan kependudukan telah berlaku sejak jaman penjajah, sehingga seharusnya ketentuan-ketentuan kependudukan sudah berjalan dengan baik. Kendala utama dari tidak sesuainya data kependudukan adalah tidak tersosialisasinya ketentuan-ketentuan kependudukan apalagi dalam pelaksanaannya. Hal tersebut bisa jadi, terkait dengan visi atau pemahaman Pemerintah dan Pemerintah Daerah di dalam memandang pendaftaran penduduk. Muncul anggapan bahwa pendaftaran kependudukan hanyalah administrasi belaka. Padahal, apabila dikaji, banyak hal dan kepentingan yang terbantu dengan data kependudukan yang valid.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif, serta didukung dengan studi pustaka yang mendukung. Metode kualitatif digunakan untuk menganalisis kajian ini, dimana metode tersebut berguna agar hal yang diamati serta melihat kecenderungan yang umum (Zikmund, 2009). Pendekatan yang dilakukan adalah bersifat yuridis normatif sosiologi dan empiris. Pendekatan yuridis normatif dimaksudkan meneliti bahan-bahan kepustakaan umum, perundang-undangan yang berlaku, yang berkaitan dengan permasalahan (Amrullah, 2010).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten-Kota se-Sumatera Utara. Dengan metode *purposive sampling*, terdapat jumlah sampel yang dipilih sebanyak 30 orang, yang di antaranya adalah Kepala Dinas dan Kepala Bidang Kelembagaan Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Adapun pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode *interview* (wawancara) kepada responden tersebut dengan menjumpai satu persatu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk keabsahan seseorang sebagai warga negara, pemberian KTP harus selektif dikarenakan banyaknya permasalahan yang muncul, karena gampangnya membuat KTP. Sering dijumpai kasus dimana seseorang yang baru saja datang kesatu tempat, muncul kecurigaan akan melakukan tindakan kriminal, setelah memberikan "kewajiban" kepada petugas, kemudian mendapatkan KTP asli di wilayah tersebut, atau kasus-kasus dimana seorang memiliki KTP lebih dari satu karena kemudahan mendapatkan KTP didaerah baru (tanpa dilengkapi dengan dokumen yang diperlukan)

Di era dunia saat ini, semakin diperlukan aturan yang selektif dalam pemberian KTP. Hal yang tidak mungkin mustahi atau bahkan ada warga Negara asing yang telah memiliki KTP. Ini juga terjadi pada pengurusan surat pindah. Hal inilah perlunya peran Pemerintah Daerah untuk menerbitkan Perda yang tidak memberikan ruang kepada pendatang yang tidak memiliki tujuan kepindahannya.

Untuk memperoleh pekerjaan seseorang juga harus memiliki KTP apalagi untuk membuka usaha, sehingga seharusnya warga negara tidak dapat lolos dari pembayaran pajak. Secara operasional, petugas pajak biasa

bekerjasama dengan pihak yang mengelola KTP.

Pemerintah saat ini terus meningkatkan pelayanan publik salah satunya dengan menerapkan Kartu Tanda Penduduk yang menggunakan Elektronik untuk memberikan kemudahan pengurusan kepentingan dengan administrasi pemerintahan di seluruh sektor kehidupan warga negara. Dengan KTP Elektronik ini para pemilik hanya memiliki satu Tanda Kependudukan dan satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang pada sebelumnya penggunaan KTP tidak efektif dikarenakan satu penduduk bisa memiliki dua sampai tiga KTP dengan Nama, Tanggal Kelahiran dan Tempat tinggal yang berbeda menimbulkan berbedanya data di daerah satu dengan daerah lain dimana pengguna KTP dengan nama tersebut dan NIK yang sama.

Disamping itu dalam melakukan pendataan DPT untuk melaksanakan kegiatan Pemilihan Legislatif dan Pemilihan Kepala Daerah maupun Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden dapat didata dengan satu NIK saja karena sudah terdaftar melalui online yang dapat di akses mulai dari tingkat Kecamatan sampai dengan tingkat pusat.

Setelah keluarnya aturan mengenai berlakunya data kependudukan elektronik dimaksud maka pada 31 Desember 2010 semua KTP yang beredar dimasyarakat resmi tidak dapat digunakan kembali untuk mengakses kegiatan pelayanan apapun agar semua masyarakat segera mendaftarkan dan memiliki KTP Elektronik yang sudah diterapkan oleh Pemerintah. Direktorat Jendral Kependudukan dan Catatan Kementrian Dalam Negeri mengeluarkan Surat Ederan Nomor 471.13.5184/SJ tanggal 13 Desember 2012 menjelaskan kepada penduduk bagi yang telah didata diberikan surat keterangan bukti yang bersangkutan telah melakukan perekaman dan surat keterangan tersebut ditandatangani oleh Camat atau yang diberikan kewenangan

oleh Camat. Dengan dilakukannya hal tersebut maka dapat mempermudah proses dalam pembuatan E-KTP. Adapun syarat-syaratnya yaitu penduduk yang telah berumur berumur 17 (tujuh belas) tahun, membawa Kartu Keluarga (KK) dan mengambil surat pengantar dari Kelurahan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan pihak Kelurahan serta di syahkan oleh pejabat setempat selaku kepala wilayah. Setelah itu penduduk tersebut membawa surat yang sudah disyahkan tersebut diberikan kepada pihak Kecamatan, dari sana akan ada pegawai Kecamatan untuk membantu penduduk yang melakukan perekaman E-KTP, yang dimana dimulai dari mengecek data NIK Kartu Keluarga dan NIK setelah itu dilakukan sidik jari, guna dapat membedakan sidik diri seorang dengan lainnya mulai dari ibu jari sampai jari kelingking baik tangan kanan maupun kiri agar dapat mengidentifikasi pemilik sidik jari tersebut. Setelah itu dilakukan perekaman pada bagian kedua mata dengan menggunakan alat yang di hadapan kedepan bola mata untuk merekam bentuk dan tekstur mata pemilik E-KTP tersebut. Setelah dilakukannya rekaman data serta ditandatangani maka pihak Kecamatan memberikan bukti telah melakukan rekaman untuk tanda serah terima pada saat pengambilan E-KTP, adapun bagi yang sudah melakukan rekaman di izinkan untuk dapat langsung membawa bukti telah melakukan hasil rekaman tersebut ke instansi yang berwenang.

Setelah sampai di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dibagian pembuatan E-KTP dengan menunjukan telah melakukan rekam E-KTP di Kecamatan setelah itu diberikan oleh pihak dinas berupa sebuah lembaran yang berisikan tanggal pengambilan sesuai SOP berlaku selama 7 (tujuh) hari maka E-KTP pun siap diambil kembali untuk digunakan sebagaimana dibutuhkan dalam mengurus keperluan.

Setelah dilakukannya pencetakan E-KTP maka didata mulai dari tiap-tiap Kecamatan diwilayah setiap tahunnya sudah berapa banyak penduduk yang sudah melakukan ataupun melaksanakan perekaman dan pencetakan KTP lama ke E-KTP. Sesudah didata kembali maka dari tiap-tiap Kabupaten dan Kota mendata dari hasil Kecamatan berapa banyak penduduknya yang telah melakukan pendataan dan sudah mendapatkan E-KTP untuk dilaporkan ke tingkat di atasnya yaitu Dinas Kependudukan Catatan Sipil Provinsi untuk di data sudah berapa banyak di Provinsi tersebut penduduk yang sudah memiliki E-KTP, karena apabila sampai dengan sekarang belum memiliki maupun belum melakukan rekaman E-KTP maka penduduk tersebut tidak bisa melakukan administrasi seperti pembuatan Asuransi Kesehatan, dan keperluan lainnya.

Setelah itu Kementrian Dalam Negeri melalui Direktorat Jendral Kependudukan Catatan Sipil melakukan pendataan keseluruhan dari semua Provinsi di Indonesia untuk mengkalkulasikan seberapa banyak yang sudah melakukan rekaman E-KTP, sudah memiliki E-KTP dan yang belum membuat E-KTP karena itu sangat penting untuk menghitung penduduk yang berumur dibawah 17 (tujuh belas) tahun dan menghitung penduduk usia produktif dan lansia dengan mengecek masing-masing tersebut melalui online yang dimana sudah terdaftar melalui hasil rekaman di Kecamatan. Selain itu juga Pemerintah dapat menghitung berapa jumlah DPT Daftar Pemilih Tetap dalam melakukan pemilihan umum maupun pemilihan legislatif yang saat ini dilakukan serentak daya guna untuk meminimalisir anggaran dalam pemilihan tersebut.

Berdasarkan percepatan perekaman, Kementrian Dalam Negeri mengeluarkan Surat Edaran Mendagri Nomor 470/13/1090/SJ tanggal 1 Maret 2013 yang menjelaskan bahwa semua Wajib

KTP diselesaikan perekamannya tahun 2013. Sehingga, bila tidak selesai, yang bersangkutan akan merasa dirugikan karena tidak memiliki identitas (KTP) lama tidak berlaku lagi, e-KTP belum bisa didapatkannya karena belum melakukan perekaman). Sehingga, untuk membantu percepatan perekaman ini, Menteri Dalam Negeri menugaskan Tim Supervisi ke Kabupaten/Kota; dengan demikian tim-tim supervisi tersebut dapat mendata serta mencatat jumlah penduduk yang sudah melaksanakan perekaman E-KTP, dengan begitu maka program E-KTP dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Walaupun demikian, setelah dilakukan pendataan ulang masih banyak di temukan kekurangan-kekurangan yang dimana pada pelaksanaannya dilapangan masih terdapat kejanggalan yaitu pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Catatan Sipil tak kunjung usai dikarenakan blangko E-KTP yang habis dan menyebabkan yang seharusnya 7 (tujuh) hari kerja pelaksanaannya menjadi berminggu-minggu bahkan ada yang berbulan-bulan dan ada juga yang bertahun-tahun tidak selesai juga.

Hal tersebut dikarenakan kurangnya blangko yang disiapkan oleh Pemerintah Pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Kependudukan Catatan Sipil yang dimana pada saat mengganggu pembuatan blangko kartu E-KTP masih banyak yang kurang Permasalahan ini sudah menjadi konsumsi umum akhir-akhir ini diberitakan dalam media massa maupun media cetak bahkan penganggaran pelaksanaan pembuatan E-KTP ditemukan adanya penyelewengan, yang dimana anggaran tersebut di korupsi oleh beberapa oknum baik dari pihak pejabat di Kementerian Dalam Negeri, Anggota Dewan Legislatif dan Pemilik perusahaan tersebut. Maka dari aparat penegak hukum menemukan banyak temuan yang sampai triliunan rupiah dalam pembuatan blangko E-KTP yang seharusnya dapat digunakan

untuk kepentingan masyarakat banyak jadi terhambat oleh karena terbatasnya anggaran yang tersedia.

Hal tersebut membuat program pencetakan E-KTP menjadi terhambat untuk sementara waktu dan Menteri Dalam Negeri saat ini memerintahkan kepada seluruh Bupati dan Walikota untuk mempercepat pembuatan E-KTP di daerahnya masing-masing walaupun terjadinya penyelewengan dana anggaran tersebut akan tetapi program harus dijalankan. Walaupun demikian apabila sudah melakukan perekaman di tingkat Kecamatan, asalkan Nomor Induk Kependudukan sudah keluar dan adanya Surat Keterangan menyatakan sudah adanya dilakukan perekaman dan pengisian data E-KTP maka E-KTP sementara waktu tersebut dalam berbentuk kertas bisa digunakan menunggu blangko kartu E-KTP dari Kementrian Dalam Negeri di kirimkan kepada masing-masing Kabupaten Kota yang ada di Indonesia, agar mempermudah proses masyarakat dalam mengurus surat-surat lainnya seperti pembuatan SIM, pembuatan Kartu Asuransi Kesehatan dan pembuatan surat lainnya.

Asalkan sudah melakukan perekaman maka setiap penduduk yang sudah berusia diatas 17 (tujuh belas) tahun hanya memiliki satu Nomor Induk Kependudukan dengan data yang sama. Hal tersebut guna meminimalisir adanya penduduk yang melakukan tindak kejahatan dengan cara menduplikatkan data penduduk yang sebelumnya satu orang dapat memiliki banyak KTP sekarang dengan menggunakan E-KTP semua hanya mempunyai satu KTP satu orang.

Saat ini Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jendral Kependudukan Catatan Sipil memiliki terobosan baru, yang dimana pada pelaksanaannya untuk mengurangi penumpukan pencetakan E-KTP di Dinas Kependudukan Catatan sipil bagi para penduduk yang ingin

mencetak hasil rekaman E-KTP datang ke Mal Pelayanan Publik yang baru ada di beberapa daerah di Indonesia, dalam Mal Pelayanan Publik tersebut pun mempunyai kapasitas maupun kuota setiap harinya dalam pencetakan baik E-KTP, maupun produk kependudukan lainnya yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan Catatan Sipil.

Dalam hal ini baik Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah terus berkordinasi untuk memudahkan dan menyelesaikan pendataan dan perekaman penggunaan KTP Elektronik agar warga negara dapat memilikinya. Dengan demikian program Pemerintah dalam melakukan pendataan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis online dengan menggunakan KTP Elektronik.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) merespon hal pencetakan E-KTP dimaksud dengan menyederhanakan pengurusan dan pencetakan E-KTP secara kolektif dengan syarat telah terkumpul 100 orang pada satu kelurahan, maka petugas yang dihunjuk akan datang dan tidak perlu melampirkan surat pengantar RT maupun RW.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa perekaman data yang dilakukan pemerintah sampai saat ini tidak mencerminkan kenyataan di lapangan. Hal ini disebabkan oleh tidak lengkapnya jumlah anggota masyarakat yang merekam data kependudukannya untuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Sehingga, kevalidan data kependudukan masih tergolong rendah. Masalah yang kedua adalah masih banyak masyarakat yang sudah merekam datanya, namun belum tercetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dimana, hal ini disebabkan oleh kehabisan blangko KTP yang diterima dari pemerintah pusat.

Pemerintah seharusnya mempermudah dalam pelaksanaan tersebut maka Kementerian Dalam Negeri

mengeluarkan Surat Edaran kepada masing-masing untuk Kabupaten/Kota untuk turun tangan ke Kecamatan untuk menggunakan sistem jemput bola yang dimana pihak Kecamatan bersama Kelurahan dan Desa turun tangan ke masyarakat untuk melakukan perekaman di balai Kelurahan maupun balai Desa, dengan demikian seluruh masyarakat telah didata kependudukannya.

Selain itu, perlu diberikan pelatihan bagi petugas E-KTP agar mereka dapat lebih mampu menggunakan IT lebih baik, karena banyak juga dijumpai di lapangan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena *softwrenya* rusak. Selayaknya, petugas dimaksud agar diberikan pelatihan memperbaiki *software* yang ada apabila ada kerusakan, tidak hanya menunggu petugas dari pusat yang seringnya datang paling cepat seminggu kemudian. Sehingga pelayanan baru bias diberikan seminggu kemudian.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dr. Ismail P.Sinaga selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara; Eva Imelda Situmorang S.H selaku Kepala Bidang Kelembagaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dan Drs. Ahmad Zaki selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Utara

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, M. A. (2010). Metodologi Penelitian Yuridis Normatif. Universitas Jember, Fakultas Hukum, Jember.
- Suradinata, E. (1997). *Pemimpin dan kepemimpinan pemerintahan: pendekatan budaya, moral, dan etika*. Gramedia Pustaka Utama.
- Yuningsih, R. (2016) Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. *Katalogis*, 4(8).
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2009). *Business Research Methods*, 8th Edition. California, USA: South-Western College Pub.

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Pasal 10 A (1) Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan chip
- Surat Edaran Mendagri Nomor 471.13.5184/SJ tanggal 13 Desember 2012 Camat diberikan kewenangan dalam membuat surat keterangan sudah merekam E-KTP
- Surat Edaran Mendagri Nomor 470/13/1090/SJ tanggal 1 Maret 2013 tentang Wajib melakukan rekaman E-KTP dan KTP lama tidak berfungsi kembali
- <http://wartakota.tribunnews.com/2017/10/21/ka-ta-dirjen-dukcapil-kemendagri-cukup-bawa-fotokopi-kartu-keluarga-ke-kelurahan-e-ktp-bisa-dicetak>.