

**BIROKRASI PROSES PENERBITAN E-KTP DI KECAMATAN TAMPAN  
KOTA PEKANBARU**

**TEGUH SEGORO  
&  
CHALID SAHURI**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax  
(0761) 63277  
Jalan Karya No 89c Pekanbaru. Guhteguh92@yahoo.co.id. Telp: (085272966461)

Not optimal bureaucracy in the process of issuing e-ID card against the background of such a complex problem, in terms of both availability and performance of their employees, and there are many obstacles in the development of infrastructure facing impediment to making E-KTP runs smoothly and no less than the maximum. Therefore, the authors intend to conduct research with the goal of finding out how the bureaucratic process of issuing e-ID e-KTP in Tampan Sub-District Pekanbaru City and the factors that influence it.

In this study, the concept is derived from the theory advanced by Agus Dwiyanto, about how the criteria in assessing the course of the implementation of the bureaucracy with three indicators, namely: 1. Effectiveness, 2. Transparency and Justice, 3. Power Response.. Dwiyanto also describes indicators that affect the implementation of the bureaucracy, namely: 1. Human Resources (HR), 2. Facilities Work, 3. Leadership. What this study were in Tampan Sub-District Pekanbaru .In this study, researchers used the informant research through key person. And to obtain the informant, the researcher used snowball sampling technique. This study included in the descriptive qualitative research.

The results of this study it can be concluded that the implementation of the bureaucratic process of publishing E-KTP in Tampan Sub-District Pekanbaru City whole can not be said to be good. From the results of research and field surveys are still many obstacles. For that is expected to Pekanbaru City Government to analyze and seek solutions of the problems faced by so bureaucratic process of issuing e-ID e-ID card is also going well, however, because an e-ID card program administration that is important both for residents and for the government .

**Keyword:** Bureaucracy, the issuance of e-ID cards, population administration.

Seiring perkembangan zaman dan kepentingan manusia yang semakin kompleks maka dipandang perlu untuk melakukan suatu inovasi dengan menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Menurut Undang-Undang Administrasi Kependudukan No 23 tahun 2006 yang dimaksud Kartu Tanda Penduduk atau yang selanjutnya disebut dengan KTP adalah Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penerapan KTP Elektronik (E-KTP) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya; untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris, dan lain-lain. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Pada E-KTP Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari E-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodif, kurang konsisten

sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (Men-PAN, 2003). Di Kota Pekanbaru sendiri khususnya Kecamatan Tampan masih banyak ditemukan penduduk yang masih mengurus penggantian KTP lama ke KTP berbasis NIK. Dari Hasil observasi lapangan maka ada ditemukan beberapa masalah yang sering menjadi keluhan masyarakat terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat, diantaranya: (1) memperlambat proses penyelesaian pemberian izin; (2) mencari dalih, seperti kekuranglengkapannya dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih yang sejenisnya; (3) alasan kesibukan melaksanakan tugas lain; (4) sulit dihubungi; (5) senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Birokrasi dalam pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Negara tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik, dalam hal ini berarti pelaksanaan birokrasi khususnya dalam kepemilikan E-KTP masih dinilai belum memuaskan. Birokrasi sendiri adalah sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar (Mas'ood 1994:87). Menurut Dwiyanto (2006 : 52) ada tiga kriteria dalam menilai berlangsungnya birokrasi yang baik, *Pertama Efektifitas* birokrasi pelayanan adalah kesesuaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai kecamatan dalam melaksanakan tugas birokrasi proses penerbitan E-KTP sesuai dengan sasaran. Dalam hal ini dapat dilihat dari keberhasilan kecamatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, *Kedua adalah Transparan / terbuka* adalah memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya kepada pemohon. Maksudnya mengenai prosedur / tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya serta hal-hal yang berkaitan dengan proses kepemilikan yang wajib diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak serta perlakuan yang sama rata dan tidak pilih kasih, dan yang *Ketiga yaitu Daya tanggap* adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon. Berikutnya Dwiyanto juga mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah birokrasi yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), Fasilitas Kerja, dan Faktor Kepemimpinan.

Pokok kajian dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Birokrasi proses penerbitan E-KTP di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhinya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Birokrasi Proses Penerbitan E-KTP di Kecamatan Tampan**

Birokrasi adalah sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Untuk itu hendaknya setiap lembaga publik mampu menyelenggarakan birokrasi yang singkat dan sebaik mungkin sebagai upaya dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik, tepat waktu, dan memuaskan sehingga masyarakat yang melakukan urusan dapat menikmatinya dengan baik pula.

#### **1. Efektivitas**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan suatu pedoman yang merupakan tolok ukur dalam setiap melakukan suatu pekerjaan. Pedoman tersebut berupa kriteria yang menyangkut pelaksanaan dalam mencapai sasaran yang ditetapkan agar semua berjalan sesuai prosedur.

Efektivitas adalah suatu ukuran dalam menyatakan seberapa jauh pencapaian target output yang diukur dengan membandingkan output anggaran atau hal yang seharusnya menjadi sasaran dengan output realisasi atau yang sesungguhnya. Efektivitas birokrasi pelayanan adalah kesesuaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai kecamatan dalam melaksanakan tugas birokrasi proses penerbitan E-KTP E-KTP sesuai dengan sasaran. Birokrasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Tampan dikatakan efektif apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- Memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit
- Keseimbangan beban kerja pegawai
- Ketelitian pegawai dalam melaksanakan birokrasi

#### **2. Transparansi dan Keadilan**

Transparan yaitu tidak ada yang harus ditutup-tutupi dalam memberi dan menuntut unsur keterbukaan dalam melaksanakan birokrasi, menjelaskan penjelasan yang sejujur-jujurnya kepada pihak pemohon atau masyarakat. Berdasarkan Kepmenpan No.81 Tahun 1993 tentang pelayanan prima dijelaskan bahwa keterbukaan yaitu bahwa proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak diminta. Dalam memberikan pelayanan hendaknya transparan dimana informasi pelayanan tidak ada yang ditutup-tutupi dan informasi harus jelas serta pelayanan tidak berbelit-belit. Maksudnya mengenai prosedur / tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya serta hal-hal yang berkaitan dengan proses penerbitan yang wajib diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak serta perlakuan yang sama rata dan tidak pilih kasih.

### **3. Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas birokrasi yang dijalankan, termasuk di dalamnya jika terjadi penyimpangan yang dikarenakan kelalaian pegawai dalam mengasumsikan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ataupun kedisiplinan pegawai sebagai birokrat dalam menjalankan tugasnya tidak maksimal maka pihak Kecamatan khususnya UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan harus berusaha memperbaiki atau meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap birokrasi proses penerbitan E-KTP. Sebagai seorang pegawai yang juga birokrat dalam menjalankan tugas abdi negara maka tidak terlepas dari fungsi pokok pegawai sebagai pelayan masyarakat. Pegawai harus memahami apa kendala dan analisa kebutuhan pelayanan masyarakat, dan oleh sebab itu seorang pegawai juga wajib memiliki pengetahuan yang lebih daripada masyarakat yang dilayaninya serta menjunjung tinggi nilai-nilai kedisiplinan sebagai etos kerja yang harus dimiliki pegawai

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertannyaan, dan keluhan masyarakat. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini meliputi responsiabilitas pegawai dalam memberikan dan mengasumsikan kebutuhan pelayanan dan kedisiplinan pegawai untuk menjalankan tugas birokrasi proses penerbitan E-KTP tersebut.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Birokrasi Proses Penerbitan E-KTP di Kecamatan Tampan**

### **1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan birokrasi proses penerbitan E-KTP, maksudnya disini adalah

dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis dalam birokrasi tersebut serta cara penerapannya.

Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan, dan keahlian untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan namun kemampuan, pendidikan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh SDM juga menjadi modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya untuk memberikan pelayanan terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat. Teori *bureaucratic oversupply model*, mengatakan bahwa peranan birokrasi cukup hanya sebagai katalisator dalam masyarakat, teori ini memandang bahwa peranan birokrasi justru harus direvitalisasi sesuai fitrahnya sebagai pelayanan publik. Birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan *legitimate* secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi, melainkan makhluk yang berdimensi sosial, politik, ekonomis, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik.

Ciri birokrasi Weberian adalah kekuasaan itu ada pada setiap hierarki jabatan pejabat, semakin tinggi hierarki jabatan tersebut maka semakin besar pula kekuasaannya, dan semakin rendah hierarkinya semakin tidak berdaya (*powerless*). Hierarki yang paling bawah (*beyond the hierarchy*) adalah masyarakat atau rakyat. Pada posisi ini mereka sama sekali tidak mempunyai kekuasaan. Disiplin birokrasi model Weber ini menyatakan bahwa hierarki bawah tidak berani atau tidak boleh melawan kekuasaan hierarki atas.

## **2. Faktor Fasilitas Kerja**

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh individu. Karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi, sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang baik juga dapat merangsang dan menyenangkan serta menghapuskebosanan dalam diri individu organisasi dalam kegiatan sehari-harinya. Dalam proses penerbitan E-KTP sangat dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung sebagai perwujudan pelayanan yang maksimal, dengan ketersediaan sarana dan prasarana maka seluruh proses birokrasi proses penerbitan E-KTP dapat berjalan baik dan maksimal. Untuk sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, dari waktu ke waktu telah berhasil ditingkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana UPTD Kecamatan Tampan. Adanya fasilitas kerja dalam pelaksanaan tugas pegawai merupakan komponen yang sangat mendukung untuk kelancaran proses pembuatan E-KTP, sistem dapat mendukung tercapainya tujuan, prinsip, dan sasaran yang ditetapkan.

### **3. Faktor Kepemimpinan**

Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi aparatur dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah. Serta pada saat melakukan birokrasi maupun sistem penerapannya sangat diutamakan adanya komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui pihak UPTD, pihak Kecamatan Tampan, dan masyarakat. Selain itu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat oleh pegawai sebagai pelaksanaan instruksi dari pimpinan sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dan proses birokrasi berjalan lancar. Pimpinan atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik

### **SIMPULAN**

Kesimpulan umum yang dapat diambil adalah dalam praktiknya birokrasi proses penerbitan E-KTP di Kecamatan Tampan belum bisa dikatakan berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kendala yang dihadapi seperti ketidakseimbangan beban kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung, dan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang kurangnya kedisiplinan kinerja pegawai.

Dari hasil penerapan ketiga faktor yang mempengaruhi birokrasi proses penerbitan E-KTP di Kecamatan Tampan sangat memiliki pengaruh yang signifikan, sebab ketiga faktor tersebut memberikan dampak yang berbeda dalam proses penerbitan E-KTP. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) memberikan pengaruh dalam keberhasilan pelaksanaan birokrasi tersebut, disini SDM dinilai dari kinerjanya baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis dalam menerapkannya. Faktor Fasilitas Kerja dapat dilihat dari segi sarana dan prasarana dalam pelayanan serta alat yang digunakan dalam proses pelayanan. Pada dasarnya sarana dan prasarana pelayanan masih kurang terutama kendaraan dinas dan anggaran. Faktor kepemimpinan dimana pada saat inilah evaluasi, motivasi, dan sanksi yang diberikan oleh pimpinan akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sedangkan faktor fasilitas memiliki andil yang berbeda dalam memberikan pelayanan dengan fasilitas sarana dan prasarana

yang lengkap akan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun saran peneliti untuk mengatasi masalah diatas adalah hendaknya adanya ataupun perbantuan jumlah pegawai dalam proses penerbitan E-KTP di UPTD Kecamatan Tampan, agar seluruh tugas dan kewajiban pegawai dapat berjalan baik dan semua kebutuhan pelayanan masyarakat dalam pembuatan E-KTP dapat terakomodir baik. Sebaiknya adanya kelengkapan sarana dan prasarana penunjang karena hal ini sangat penting sifatnya, kendaraan dinas dan pegawai UPTD ditambah lagi dan pengupayakan solusi agar sistem dapat berjalan dengan baik demi kelancaran dan untuk memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan yang efektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Boediono, B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Edisi Kedua, PT.Rineka Cipta, Jakarta.

Dwiyanto, Agus dkk, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Mas'oed, Mohtar, 1994, *Politik Birokrasi dan Pembangunan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Khaidir, Ilham, 2007, *Pelaksanaan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Online di Kabupaten Kendal*, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro.

## **Undang-undang dan Kutipan Dokumen**

Perpres No 26 tahun 2009 Tentang penerapan KTP Berbasis NIK

Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan

<http://www.e-ktp.com>

