

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
e-KTP GUNA MEMPERKOKOH KETAHANAN WILAYAH
(Studi Di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong
Kota Depok, Jawa Barat)**

Muhtarhadi Nursalim
Lemhanas RI
Email: jurnal_tannas@ugm.ac.id

ABSTRACT

This paper explained public service optimization in e-KTP implementation to strengthened regional resilience. The problem showed due the e-KTP implementation less than 100% achievement at the end of 2012. The purpose of this paper was discovering the public service quality condition of the e-KTP implementation in Kalibaru sub-district Cilodong District Depok, identify the obstacle of the e-KTP implementation in Kalibaru sub-district Cilodong District Depok, and establish the public service optimization strategy of the e-KTP implementation in Kalibaru sub-district Cilodong District Depok, and also the implication on regional resilience. The method of this paper was interview and field observation. The location election method is conducted with purposive sampling. The variable of this research was public service optimization of the e-KTP implementation at the Kalibaru sub-district, namely the Organization Structure of the e-KTP Service, Service Administration of the e-KTP Service, human resource of the e-KTP Service, facilities and infrastructure of the e-KTP. The result of this paper showed the strategies to optimized the e-KTP service implementation at Kalibaru sub-District were (a) increase the coordination, (b) Implementing MSDN functions namely management function and operational. Therefore the e-KTP implementation would be able to supported Regional resilience.

Keywords: Public Service, e-KTP, Regional Resilience

ABSTRAK

Tulisan ini menjelaskan tentang bagaimana optimalisasi pelayanan public dalam pelaksanaan e-KTP guna memperkuat Ketahanan Wilayah. Persoalan ini muncul karena sampai dengan akhir tahun 2012 pelaksanaan e-KTP belum mencapai 100%. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan public dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong Kota Depok, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi pelayanan public dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong Kota Depok dan memformulasikan strategi optimalisasi pelayanan public dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong Kota Depok dan implikasinya terhadap Ketahanan Wilayah. Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode wawancara dan observasi lapangan. Adapun metode pemilihan lokasinya dilakukan secara purposive. Variabel yang digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan public dalam pelaksanaan e_KTP di Keluahan Kalibaru, yaitu Struktur Organisasi pelayanan e-KTP, Administrasi pelayanan e-KTP, Sumberdaya manusia aparatur pelayanan e-KTP dan Sarana dan prasarana e-KTP. Tulisan ini memberikan kesimpulan bahwa Untuk mengoptimal- kan pelaksanaan pelayanan e- KTP di Kelurahan Kalibaru, strategi yang harus dikembang- kan adalah (a) Meningkatkan koordinasi (b) Menerapkan fungsi-fungsi MSDM yaitu fungsi manajemen, dan fungsi operasional. Dengan adanya hal tersebut diharapkan pelaksanaan e-KTP dapat mendukung Ketahanan wilayah. (Sinambela, 2010 : Makarim, 2012)

Kata Kunci : Pelayanan Publik, e-KTP, Ketahanan Wilayah.

PENGANTAR

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat di negara moderen. Kebutuhan terhadap pelayanan publik akan melibatkan dua aktor yaitu negara yang menyediakan pelayanan publik, dan individu warga negara yang menikmati pelayanan publik, serta akan mencerminkan hubungan antara negara dengan warga negaranya. Di era otonomi daerah, pelayanan publik akan mendekatkan hubungan negara dan warga negara, sesuai paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan, dan kelurahan sebagai tingkatan terendah dari pemerintahan daerah adalah ujung tombak pelayanan publik. Hal ini menuntut perubahan *mindset*, tidak saja di dalam formulasi kebijakan tetapi juga implementasinya (Lijan, 2010; Syauqi, 2012).

Di Kelurahan Kalibaru, salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan adalah tempat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP, sesuai kebijakan Pemerintah Kota Depok e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan dan pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi, yang berbasis database kependudukan nasional. Dengan e-KTP, setiap penduduk hanya memiliki satu KTP dengan satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang tercantum di dalam e-KTP 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).

Program e-KTP dilator belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia

yang memungkinkan seseorang 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 bagi terjadinya perbuatan curang, seperti menduplikasi KTP untuk menghindari pajak, mengamankan korupsi, dan menyembunyikan identitas (BPPT, 2013; Dirjen Kependudukan, 2012).

Keberhasilan pelaksanaan e-KTP ditentukan oleh kesiapan pemerintah daerah khususnya di tingkat kelurahan baik yang terkait dengan organisasi dan administrasi, sumber daya manusia aparatur, maupun sarana dan prasarana pendukungnya. Pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP perlu dioptimalkan. Hal ini terkait dengan kebutuhan dasar hidup bernegara yaitu identitas sebagai warga negara Indonesia yang terdokumentasi dalam bentuk e-KTP. Apabila kebutuhan dasar ini dapat disiapkan melalui pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP secara optimal, maka akan menumbuhkan kesadaran identitas selaku warga negara. Kesadaran identitas ini merupakan sumber motivasi, bagi para pejabat Kelurahan Kalibaru untuk menampilkan pelayanan prima dalam pelaksanaan e-KTP, sedangkan bagi warga masyarakat termotivasi untuk mengikuti tahap-tahap pelayanan e-KTP yaitu mentaati penjadwalan, memenuhi pemanggilan, melakukan perekaman, dan mendapatkan kartu e-KTP melalui pendistribusian yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kalibaru.

Namun pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru menghadapi kendala-kendala, di samping juga mengandung kerawanan-kerawanan yang dapat mengancam kondisi ketahanan wilayah baik di bidang ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya maupun keamanan.

Potensi terjadinya konflik, penyalahgunaan, dan kerentanan terhadap peretas sangat besar, sehingga diperlukan strategi optimalisasinya agar implikasi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP berdampak positif terhadap upaya memperkuat ketahanan wilayah di Kelurahan Kalibaru.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan public dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong Kota Depok
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong Kota Depok
3. Memformulasikan strategi optimalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru Kecamatan Cilodong Kota Depok dan implikasinya terhadap Ketahanan Wilayah.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi lapangan. Adapun metode pemilihan lokasinya dilakukan secara *purposive* Variabel yang digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan public dalam pelaksanaan e_KTP di Keluahan Kalibaru, yaitu :

1. Struktur Organisasi pelayanan e-KTP
2. Administrasi pelayanan e-KTP
3. Sumberdaya manusia aparatur pelayanan e-KTP
4. Sarana dan prasarana e-KTP.

PEMBAHASAN

Program e-KTP.

Program e-KTP merupakan penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai dengan pasal 6 Peraturan Presiden

RI Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009. Program e- KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri bulan Februari 2011. Pelaksanaan program e-KTP secara nasional direncanakan dua tahap;

Pertama, dimulai tahun 2011 dan berakhir 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota, dan

Kedua, 31 Oktober 2012 dan diperpanjang hingga 31 Desember 2012 mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/ kota lainnya di Indonesia. Pada akhir 2012, target program e-KTP adalah 172 juta penduduk sudah bere-KTP. Namun sampai 31 Desember 2012 belum mencapai target, sehingga dilanjutkan hingga Desember 2013. Sedangkan target program e-KTP di Kelurahan Kalibaru adalah 11.792 penduduk wajib KTP atau 72,21% dari 16.331 total jumlah penduduk. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, 2012).

Program e-KTP akan berisi struktur organisasi, prosedur atau administrasi, pelaksana program atau sumberdaya manusia, dan sarana dan prasarana. Hasil dari program ini adalah output kegiatan, dan dalam konteks pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru adalah terselesaikannya target perekaman terhadap 11.792 penduduk wajib KTP. Penyelesaian program e-KTP pada kurun waktu 2012 dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP pada kurun waktu tersebut. Berkaitan dengan optimalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, hal-hal tersebut akan disesuaikan dengan

petunjuk teknis dari Disdukcapil selaku *leading sektor* dalam program e-KTP di Kota Depok, sementara Kelurahan Kalibaru menjadi sektor terkait yaitu sebagai fasilitasi tempat perekaman e- KTP.

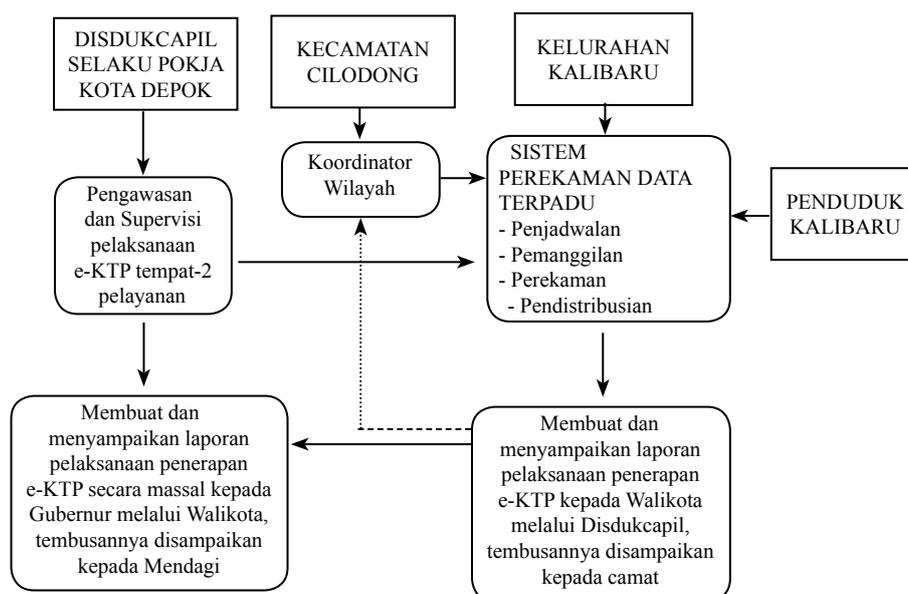
Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan e-KTP

Di tingkat Kelurahan, pelaksanaan e-KTP sehari-hari diselenggarakan oleh lurah dan perangkat kelurahan termasuk satu orang register, serta seorang operator dari Disdukcapil Kota Depok. Hal ini sesuai kebijakan Pemerintah Kota Depok bahwa perekaman e-KTP dilaksanakan di tingkat kelurahan. Disdukcapil Kota Depok berkedudukan sebagai Ketua Pokja Penerapan KTP Elektronik Kota Depok yang mengendalikan seluruh rangkaian kegiatan program e-KTP di wilayah ini, termasuk tempat perekaman e-KTP di Kelurahan Kalibaru, sedangkan Camat Cilodong berkedudukan sebagai koordinator wilayah yang membawahi Kelurahan Kalibaru.

Sistem dan prosedur atau administrasi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru menggunakan sistem perekaman data terpadu. Prosedurnya mengikuti standar pelayanan administrasi sesuai standar Disdukcapil Kota Depok, yaitu seperti mengurus KTP biasa, pemohon atau penduduk datang ke kelurahan membawa surat pengantar dari RT/RW, Kartu Keluarga, KTP lama, kemudian melapor ke petugas registrasi kalau sudah menunggu giliran di ruang tunggu, nanti menunggu panggilan lalu baru dilakukan perekaman di ruang operator. Prinsipnya satu hari ditargetkan 150 data perekaman e-KTP penduduk Kalibaru. Hasilnya dilaporkan ke Disdukcapil Kota Depok dengan tembusan Camat Cilodong.

Adapun koordinasi, sinkronisasi, kerjasama dan integrasi pelaksanaan e-KTP antara Kelurahan Kalibaru, Kecamatan Cilodong, dan Disdukcapil Kota Depok, dapat digambarkan (Lihat Gambar 1).

Gambar 1. Koordinasi, Sinkronisasi, Kerjasama Dan Integrasi Pelaksanaan e-KTP



Sumber: Olahan data primer tentang struktur organisasi dan administrasi pelayanan e-KTP Kelurahan Kalibaru

Untuk mendukung kelancaran pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, Disdukcapil Kota Depok telah menempatkan sebanyak satu set alat perekaman e- KTP, yang meliputi perangkat keras dan perangkat lunak. Keberadaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dikirim oleh Disdukcapil Kota Depok ke Kelurahan Kalibaru pada 13 Desember 2011. Namun pada akhir Desember 2012, perangkat tersebut ditarik kembali ke Disdukcapil, sehingga mulai bulan Januari 2013, perekaman e- KTP bagi warga Kalibaru dilayani di dua tempat yaitu di Kelurahan Cilodong dan di Kelurahan Sukamaju. Selain alat perekaman e-KTP dari Disdukcapil di atas, Kelurahan Kalibaru juga menyiapkan dukungan sarana dan prasarana seperti tempat ruang operator atau ruang perekaman e-KTP, ruang register, ruang tunggu, tempat parkir, telepon kantor untuk sambungan ke internet karena menggunakan jaringan speedy, aliran meja dan kursi kerja. Kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru untuk kurun waktu 13 Desember 2011 sampai dengan 31 Desember 2012 sesuai Laporan Tahunan Kelurahan Kalibaru Tahun 2012, dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, dalam pelayanan perekaman data penduduk terdapat 11.792 undangan, atau 100% dari jumlah penduduk wajib KTP, pelaksanaan mulai 12 Desember 2011 sampai dengan 31 Desember 2012 berhasil merekam 10.643 penduduk. Sebagian besar dari jumlah tersebut dihasilkan pada saat perekaman massal, yang dalam satu hari, capaian tertingginya adalah 250 dan terendah 50 data perekaman, sedangkan setelah tidak lagi dilaksanakan perekaman massal capaian tertinggi adalah 50 dan terendah 5. Waktu

yang dibutuhkan untuk satu kali pelayanan perekaman paling cepat membutuhkan waktu 4 menit dan paling lama adalah 10 menit.

Kedua, dalam pelayanan pengambilan e-KTP terdapat 10.643 e-KTP yang sudah jadi, atau 90,26% dari jumlah undangan, pelaksanaan mulai 12 Desember 2011 sampai 31 Desember 2012.

Ketiga, yang sudah diambil oleh penduduk adalah 8.840 buah e-KTP, atau 83,06 % dari jumlah e-KTP yang sudah jadi, pelaksanaan mulai November 2012 April 2013.

Keempat, yang belum diambil adalah 1.083 buah e-KTP, atau 16,94 % dari jumlah e-KTP yang sudah jadi, pelaksanaan mulai November 2012 sampai April 2013.

Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan e-KTP

Kendala-kendala yang menyebabkan belum tercapainya target perekaman e-KTP di Kelurahan Kalibaru adalah;

Pertama, sumberdaya organisasi, sistem dan prosedur dalam administrasi pelayanan belum diberdayakan secara optimal, artinya target 100% belum bisa dicapai sampai sekarang, dimana dari hasil observasi diketahui pelayanan pengambilan e-KTP baru terealisasi 90,26%, sedangkan pelayanan pengambilan e-KTP baru mencapai 83,06%.

Kedua, sumberdaya manusia aparatur khususnya petugas operator dan petugas register, setelah tidak lagi dilakukan perekaman e-KTP secara massal memiliki tingkat produktivitas yang belum optimal, karena dalam satu hari hanya dihasilkan rata-rata 28 data perekaman atau jauh dari target yang ditetapkan Disdukcapil yaitu 150.

Ketiga, Sarana dan prasarana atau perangkat e-KTP pada pelayanan publik dalam

pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru setelah tidak lagi dilakukan perekaman massal menjadi kurang optimal penggunaannya, karena dalam satu hari perangkat tersebut hanya digunakan selama 260 menit atau 4 jam lebih 20 menit, sedangkan yang diharapkan adalah digunakan selama 8 jam atau 480 menit atau ada 3 jam lebih 40 menit perangkat e-KTP tidak digunakan. Akibatnya di awal tahun 2013, perangkat e-KTP ditarik oleh Disdukcapil Kota Depok, sehingga Kelurahan Kalibaru hanya dapat melakukan pelayanan berupa surat pengantar bagi warga Kalibaru untuk dapat mendapatkan pelayanan e-KTP di kelurahan lain yaitu Kelurahan Cilodong dan Kelurahan Sukamaju.

Strategi Optimalisasi

Strategi optimalisasi dalam pelaksanaan e-KTP meliputi organisasi dan administrasi, kualitas sumberdaya manusia, serta sarana dan prasarana. (Vincent, 1997).

Pertama, organisasi dan administrasi. Strategi optimalisasi sumberdaya organisasi dan administrasi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, dilakukan dengan (a) Membenahi hubungan kerja antara petugas operator dengan petugas registrasi, karena sistem dan prosedur pelayanan e-KTP di tempat pelayanan pada dasarnya dijalankan oleh kedua petugas tersebut, (b) Meningkatkan koordinasi, sinkronisasi, kerjasama, dan integrasi antara Kelurahan Kalibaru dengan Disdukcapil Kota Depok, dan Camat Cilodong, dan para ketua RW dan RT untuk menentukan target perekaman dalam sebuah kegiatan perekaman massal tingkat lokal sesuai dengan kondisi dan perubahan lingkungan yang ada, sehingga Kelurahan Kalibaru dapat menyelesaikan

perekaman terhadap 1.149 penduduk wajib KTP yang belum mendapatkan pelayanan e-KTP per 31 Desember 2012. (c) Membuat *brand image* dengan berupaya mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, agar dalam pelayanannya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, jelas dan pasti akan prosedur, persyaratan, unit kerja dan pejabat yang berwenang, biaya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Kedua, kualitas sumberdaya manusia. Strategi optimalisasi sumberdaya manusia aparatur agar memiliki produktivitas yang tinggi pada pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, dilakukan dengan (a) Menerapkan Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM) untuk meningkatkan fungsi manajemen dan operasional pada pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP. Fungsi manajemen, mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengontrolan/ pengawasan. Sedangkan fungsi operasional, mencakup fungsi pengadaan, pengembangan, pemberi kompensasi, integrasi dan pemeliharaan. (b) Mengadakan pendidikan dan pelatihan teknis untuk meningkatkan ketrampilan guna mendukung pelayanan e-KTP yang optimal, seperti pelatihan tentang mekanisme pemutakhiran data P4B dengan SIAK Offline, pelatihan penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam membangun database kependudukan nasional, pelatihan tentang *troubleshooting* jaringankomputer, dan pelatihan standar penyelenggaraan SIAK di daerah, dan pelatihan prosedur standar operasi penerapan kartu penduduk (KTP) elektronik. (c) Mengadakan pelatihan Total Quality Management (TQM)

untuk meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia aparatur dalam berinteraksi, yaitu kemampuan bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain, sehingga dapat memberikan informasi dengan baik kepada masyarakat, serta kemampuan dalam menganalisis dan menerima informasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi, seperti dapat memberikan informasi tentang prosedur pelayanan e-KTP kepada masyarakat, dan mampu dalam menanggapi keluhan pemohon e-KTP.

Ketiga, sarana dan prasarana. Strategi untuk mengoptimalkan penggunaan sarana prasarana atau perangkat e-KTP pada pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru adalah (a) Untuk ruang pelayanan baik untuk ruang operator maupun ruang register, pertama perlu dipadukan pengaturan tata letaknya sehingga bersinergis dalam menyelesaikan tugas pelayanan, kedua untuk ruang perekaman yang sekaligus berfungsi sebagai ruang pemilahan dan penyimpanan e-KTP sebelum dibagikan kepada penduduk perlu diperluas. (b) Ruang tunggu sudah cukup memadai, hanya saja perlu ada alat penyejuk ruangan bisa AC atau kipas angin. (c) Tempat parkir sudah cukup memadai luasnya, hanya saja perlu ditata dan dijaga kebersihannya. (d) Perangkat perekaman e-KTP apabila kondisi mendesak, dalam rangka mencapai target 100% hasil perekaman data e- KTP penduduk Kalibaru, perlu kerjasama dengan Disdukcapil untuk mendatangkan kembali ketempat pelayanan di kantor Kelurahan Kalibaru untuk periode waktu tertentu, misalnya sebulan untuk mendukung terwujudnya kegiatan perekaman massal tingkat lokal, sehingga penggunaannya dapat mencapai kondisi optimal. (e) Genset diperlukan apabila terjadi

pemadaman listrik baik karena faktor teknis maupun faktor alam.

Implikasinya Terhadap Ketahanan Wilayah

Implikasi optimalisasi pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di wilayah Kelurahan Kalibaru terhadap ketahanan wilayah dapat dijelaskan sebagai berikut; (Sunardi, 1997)

Pertama, aspek ideologi. Dalam kehidupan ideologi politik di wilayah Kelurahan Kalibaru, pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP, ikut andil dan sangat membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan Kalibaru dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan ketertiban umum. Misalnya dalam penetapan Daftar Pemilih Tetap (DPT), Kelurahan Kalibaru telah berperanserta secara aktif dengan menggiatkan pelaksanaan e-KTP melalui upaya optimalisasi pelayanan prima dan berhasil mendata 10.643 dari 11.792 penduduk wajib KTP atau 90,20 persen, menyisakan 1.149 penduduk belum terdata yang berpotensi mengakibatkan permasalahan DPT invalid pada Pemilu 2014 yang dapat mengancam ketahanan ideologi politik di wilayah Kalibaru. Optimalisasi diperlukan untuk meminimalkan permasalahan DPT invalid dengan mewujudkan pelayanan prima dalam pelaksanaan e-KTP.

Kedua, aspek ekonomi. Dalam kehidupan ekonomi di wilayah Kelurahan Kalibaru pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP, ikut andil dan sangat membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan Kalibaru dalam melaksanakan pengendalian, pembinaan ekonomi pembangunan, koperasi dan UMKM, serta pembangunan partisipasi masyarakat.

Dengan keberhasilan Kelurahan Kalibaru dalam mendata sejumlah 10.643 dari 11.792 penduduk wajib KTP atau 90,20 persen, berarti memberi kesempatan kepada 10.643 penduduk Kalibaru dalam kegiatan bisnis perbankan, memperlancar layanan bantuan seperti Raskin, BLSSM dan sebagainya agar tepat sasaran, dan menghindari penyalahgunaan dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) dan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU). Namun harus tetap mewaspadaikan 1.149 penduduk yang belum terdata melalui program e-KTP, dan 1.083 yang sudah terdata tetapi belum menerima e-KTP agar tidak dijadikan obyek sasaran kecurangan data kependudukan.

Ketiga, aspek sosial budaya. Dalam kehidupan sosial budaya di wilayah Kelurahan Kalibaru, pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP, ikut andil dan sangat membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan Kalibaru dalam pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat menuju kehidupan masyarakat yang lebih lebih baik. Pelaksanaan e-KTP akan mendorong perubahan sosial, dimana masyarakat Kalibaru dikenalkan dengan ide baru yaitu penggunaan teknologi dalam kehidupan kesehariannya. Untuk mendorong perubahan sosial itu, Kelurahan Kalibaru telah melakukan kegiatan sosialisasi yang bertujuan memberikan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang penting dan perlunya e-KTP dalam administrasi kependudukan di Indonesia. Hal ini dilakukan untuk mencegah kecurangan dalam pendataan penduduk melalui pemalsuan identitas dalam kegiatan sosial budaya di masyarakat seperti pendirian tempat ibadah yang tidak sesuai dengan jumlah pemeluknya, mengingat masih ada 1.149 penduduk Kalibaru yang berpotensi disalahgunakan identitasnya.

Keempat, aspek keamanan. Dalam kehidupan ketahanan keamanan di wilayah Kelurahan Kalibaru, pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP, ikut andil dan sangat membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan Kalibaru dalam membina pemerintahan kelurahan, membina ketentraman dan ketertiban umum, serta pembinaan perlindungan masyarakat. Karena e-KTP sebagai kartu identitas penduduk Indonesia memuat sistem keamanan dan pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Di dalam e-KTP terdapat sebuah chip yang dapat dibaca dengan *card reader*, yang dapat mendeteksi apakah kartu e-KTP itu valid atau tidak. Dengan demikian, upaya untuk membuat e-KTP palsu yang misalnya saja sepintas dari luar seperti asli, akan segera ketahuan. Fitur ini sekaligus menunjukkan bahwa NIK dan identitas yang dicetak pada kartu e-KTP itu adalah identitas resmi penduduk tersebut, dan juga sekaligus tunggal. Di samping itu, e-KTP reader juga bisa memastikan apakah kartu e-KTP dibawa oleh orang yang identitasnya tertulis di kartu e-KTP. Ini berarti penggunaan e-KTP akan dapat mencegah tindakan kejahatan pemalsuan identitas untuk menghindari pajak, untuk kejahatan terorisme, dan lain sebagainya. Namun harus tetap diwaspadai karena pelaksanaan e-KTP juga mengandung kerawanan-kerawanan, seperti *scan biometric retina* ternyata menyimpan banyak informasi dari setiap individu. *Scan retina* selain untuk mengetahui sisi unik individu juga akan merekam tentang sifat dan perilaku seseorang. Maka apabila rekam *biometric* tersebut jatuh ke tangan rival ataupun orang yang salah, maka akan ada 10.643 penduduk Kalibaru yang dapat diketahui sifat dan kelemahannya.

Kerawanan lain adalah teknologi yang digunakan dalam e-KTP rawan diretas. Teknologi yang terkandung di dalam e-KTP adalah teknologi NFC yang merupakan pengembangan dari teknologi Radiofrequency identification (Rfid), yaitu teknologi yang memakai gelombang radio yang secara otomatis bisa mengidentifikasi orang atau benda. Sedangkan e-KTP di Indonesia menggunakan Rfid pasif dengan frekuensi 13,56 MHz. Ternyata kartu Rfid pada e-KTP ini dijual di pasar secara bebas. Bahkan, di sebuah toko online, ada yang menawarkan satu buah kartu Rfid seharga 50 sen dolar untuk pembelian di atas 5.000 buah. Sedangkan cardreadernya dijual seharga US\$ 30 hingga US\$ 75 per unit. Berdasarkan hal tersebut, teknologi ini rentan diretas sebab barangnya mudah didapat di pasaran sehingga penggantian dan pemalsuan e-KTP sangat mungkin terjadi. Apabila terjadi kehilangan, pemalsuan maupun diretas apakah ada koordinasi dengan instansi kepolisian (SIM), kantor pajak (NPWP), rumah sakit atau bank e-KTP dapat diganti.

SIMPULAN

Pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru berjalan baik, terbukti dari 11.792 penduduk wajib KTP, 10.643 atau 90,26 persennya telah selesai direkam. Pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru mendapat apresiasi dari masyarakat, dan komitmen aparatur tinggi walaupun dengan perangkat e-KTP yang terbilang minim, yaitu hanya satu set saja. Namun karena belum mencapai target, maka perlu dilakukan optimalisasi.

Pelaksanaan pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru menemui kendala-kendala, yaitu masalah koordinasi, kurang optimalnya produktivitas

sumberdaya aparatur, dan kurang optimalnya penggunaan sarana dan prasarana terutama setelah tidak dilaksanakannya perekaman e-KTP secara massal, dimana dalam satu hari hanya menghasilkan rata-rata 28 data rekaman, yang berarti jauh dari target 150 data rekaman per hari.

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, strategi yang harus dikembangkan adalah

Pertama, meningkatkan koordinasi dalam rangka mengoptimalkan produktivitas organisasi dan administrasi pelayanan e-KTP, maka strategi optimalisasi yang dilaksanakan di Kelurahan Kalibaru adalah membenahi terlebih dahulu hubungan kerja antara petugas operator dengan petugas registrasi, setelah hubungan kerja ini kondusif untuk mewujudkan pelayanan e-KTP yang efisien, efektif dan produktif, maka tindakan selanjutnya adalah menetapkan target perekaman yang disesuaikan dengan kondisi dan perubahan lingkungan yang ada. Selanjutnya agar target dapat dicapai, perlu dikembangkan koordinasi yang baik dengan menumbuhkan, mengembangkan dan membudayakan kegiatan koordinasi di dalam organisasi pelayanan e-KTP di Kelurahan Kalibaru, dengan tujuan agar pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP menjadi ramah, cepat, tepat dan transparan sesuai dengan visi dan misi Kelurahan Kalibaru, yaitu “Terwujudnya Pelayanan Pemerintah Kelurahan Yang Ramah, Cepat, Tepat dan Transparan”. Realisasi dari target perekaman data e-KTP penduduk Kelurahan Kalibaru dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan produktif, apabila ditempuh dengan ada cara khusus yaitu melaksanakan perekaman secara massal tingkat lokal selama 12 hari. Dengan mempertimbangkan berbagai

faktor teknis, faktor alam, dan faktor lain yang tidak terduga, maka target perekaman diturunkan pada tingkat optimal yang realistis yaitu 96 data perekaman perhari selama 12 hari. Untuk mencapai target itu diperlukan koordinasi, sinkronisasi, kerjasama dan integrasi kegiatan dengan pihak-pihak terkait seperti Disdukcapil, Ketua RT dan Ketua RW. Cara yang lain adalah dengan membuat *brand image*, sehingga tidak diundangpun penduduk dengan senang hati akan datang sendiri untuk mendapatkan pelayanan e-KTP di kantor Kelurahan Kalibaru.

Kedua, untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia aparatur agar meningkat pula produktivitasnya, maka strategi optimalisasi yang dapat ditempuh adalah dengan menerapkan fungsi-fungsi MSDM yaitu fungsi manajemen, dan fungsi operasional, meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia aparatur baik kemampuan teknis, kemampuan kemanusiaan, maupun kemampuan konseptual. Untuk meningkatkan kemampuan teknis maka ditempuh dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan teknis bagi petugas operator dan petugas register. Untuk meningkatkan kemampuan kemanusiaan dan kemampuan konseptual maka ditempuh dengan pelatihan TQM (*Total Quality Management*).

Ketiga, untuk meningkatkan produktivitas penggunaan sarana dan prasarana, strategi optimalisasi yang ditempuh adalah menata kembali ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, perangkat perekaman e-KTP, dan genset.

Ruang pelayanan untuk operator dan register harus diatur tata letaknya agar bersinergis, sedangkan ruang perekaman perlu diperluas agar dapat berperan ganda yaitu

tempat perekaman dan ruang pemilihan dan penyimpangan e-KTP sebelum dibagikan kepada penduduk. Ruang tunggu perlu ditambahkan alat penyejuk ruangan. Tempat parkir perlu ditata dan dijaga kebersihannya. Perangkat perekaman e-KTP dalam rangka mencapai target 100 hasil perekaman data e-KTP penduduk Kalibaru perlu kerjasama dengan Disdukcapil untuk mendatangkan kembali ke tempat pelayanan di kantor Kelurahan Kalibaru dalam rangka mensukseskan jadwal dan kegiatan perekaman secara massal tingkat lokal.

Keempat, apabila seluruh penduduk Kelurahan Kalibaru telah memiliki e-KTP sebagaimana ditargetkan, maka implikasinya terhadap Ketahanan Wilayah sangat besar baik dalam aspek kehidupan ideologi politik, ekonomi, sosial budaya maupun keamanan di wilayah Kalibaru, seperti dimanfaatkannya e-KTP sebagai dasar penyusunan DPT yang basis NIK dalam dalam Pemilu 2014, untuk mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU) dan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), mencegah pemalsuan identitas, dan mencegah tindakan kejahatan. Namun harus tetap diwaspadai kerawanan-kerawanan dalam pelaksanaan e-KTP seperti *scan* retina selain untuk mengetahui sisi unik individu juga akan merekam tentang sifat dan perilaku seseorang, maka apabila rekam *biometric* tersebut jatuh ke tangan rival ataupun orang yang salah, dengan mudah rival tersebut menjatuhkan kita, karena dia sudah tahu sifat dan kelemahan kita, serta penggunaan teknologi kartu Rfid pada e-KTP yang rawan diretas. Agar pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam rangka mencapai target atau sasaran secara optimal, direkomendasikan.

Struktur organisasi yang menempatkan kelurahan sebagai tempat pelayanan e-KTP meskipun sudah berjalan dengan baik, namun karena semakin sedikitnya penduduk yang belum melaksanakan perekaman e-KTP, perlu dilaksanakan perekaman e-KTP secara massal tingkat lokal Kelurahan Kalibaru dengan jadwal dan prosedur pelayanan yang jelas, disosialisasikan dengan baik, dan dikoordinasikan, disinkronisasikan, diintegrasikan dan adanya kerjasama yang baik dengan Disdukcapil Kota Depok, Kecamatan Cilodong, Ketua RW, Ketua RT dan Tokoh Masyarakat. Dengan melaksanakan perekaman massal tingkat lokal ini, pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP akan semakin berkualitas sehingga dapat menyelesaikan target dengan lebih optimal. Hal ini hanya bisa dilakukan apabila infrastruktur sudah tersedia. Penyediaan infrastruktur ini merupakan tanggungjawab Disdukcapil Kota Depok yang terkait dengan kebijakan tingkat nasional.

Salah satu kendala yang mendasar dalam optimalisasi pelayanan publik adalah sumberdaya manusia dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru. Untuk itu disarankan agar *pertama*, pejabat Kelurahan Kalibaru yaitu Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan para Kasi di lingkungan Kelurahan Kalibaru membangun hubungan dan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan. Suasana ini perlu didukung oleh koordinasi yang baik di antara pejabat di internal kelurahan maupun antara pejabat Kelurahan dengan pejabat pemerintahan tingkat atasnya seperti dengan pejabat di Kecamatan Cilodong dan pejabat di Disdukcapil Kota Depok. Selain itu, perlu pula didukung oleh sinkronisasi program kerja antara Kelurahan Kalibaru sebagai tempat perekaman dalam pelaksana e-KTP dengan Disdukcapil Kota

Depok dan Kecamatan Cilodong, agar tidak tumpang tindih satu terhadap yang lain. *Kedua*, petugas operator dan petugas register harus bisa bekerjasama dan menghindari egoisme masing-masing agar menampilkan hasil kerja yang optimal. Hal ini karena keberhasilan pelaksanaan kegiatan perekaman e-KTP di tingkat kelurahan akan bergantung kepada petugas operator dan petugas register. Pegawai lain di lingkungan kelurahan tidak memiliki wewenang dan kompetensi untuk melaksanakan kegiatan register dan perekaman e-KTP, karena kedua tugas tersebut harus diemban oleh orang-orang yang sudah terlatih di bidangnya dan di tugasnya untuk itu. *Ketiga*, salah satu strategi agar pelayanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Kelurahan Kalibaru dapat memberikan implikasi positif terhadap ketahanan wilayah adalah membuat *brand image* tentang pelayanan publik yang prima dalam pelaksanaan e-KTP. Untuk dapat menciptakan *brand image* ini perlu bukti fisik seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, menarik dan nyaman, adanya sumberdaya manusia yang kompeten dan mampu memberikan kepuasan pelanggan, serta adanya sosialisasi yang efektif. Agar bukti fisik tersebut dapat diadakan, maka perlu perubahan *mindset* berfikir dalam pelayanan e-KTP, yaitu aparat kelurahan bersifat melayani masyarakat, bukan minta dilayani. Dengan *mindset* berpikir yang demikian, aparat kelurahan akan menggunakan segenap sumberdaya kelurahan untuk menciptakan pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

BPPT, Teknologi e- KTP dan Pemanfaatannya Bagi Masyarakat. <http://m.facebook.com/notes/facebookers-bali-community>, diunduh tanggal 5 Desember 2013

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. 2012. *Buku Informasi Kependudukan Kota Depok – Desember 2012*.
- Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri RI. 2011. *Prosedur Standar Operasi Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Secara Massal Tahun 2011*
- _____. 2012. *Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik (e-KTP) di Indonesia*.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syauqi, Makrim. 2012. *Desentralisasi, Pelayanan Publik Kemiskinan, dan Pembangunan Inklusif*. Kementrian Sosial RI
- Sunardi, R, M. 1997. *Teori Ketahanan Nasional*. Jakarta: Penerbit Hastanas.
- Vincent Gerspertz, . 1997 *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia