

SISTEM PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK

Oleh : Rio Fitra Nugraha

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Email: riofitra321@gmail.com

ABSTRACT

Public services in terms of fulfilling administrative rights provided by the government in the form of population administration, such as population registration, civil registration, management of population data and information. Public service administration is the process by which public resources and personnel are organized and coordinated to formulate, implement, and manage decisions in public policy. EKTP is a national identity card based on NIK (Population Identification Number) which is made electronically and works computerized and has the specifications and format of a national identity card that is protected by a special security system as an official population identity card and Regency/City is issued through a population register. Public service is every activity carried out in the context of fulfilling the basic needs of all citizens and residents for goods, services and/or administrative services provided by service providers related to public services. So it can be concluded that, service standards are based on decisions that contain norms, guidelines and consensus regarding the quality of services, facilities and infrastructure that are formulated jointly between public policy makers, service recipients and stakeholders. This standard is a benchmark that is used to provide guidelines for service delivery and is a benchmark that becomes a benchmark for service quality in order to fulfill the obligations of service providers to the community who are able to provide quality services. Public services provided by the State Administration are defined as "all forms of public services carried out by all forms of public authorities in central, regional and state/regional companies (BUMN/D).

Keywords: *public service, identity card*

ABSTRAK

Pelayanan publik dalam hal pemenuhan hak-hak administrasi yang disediakan oleh pemerintah dalam bentuk administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data dan informasi kependudukan. Administrasi pelayanan publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan keputusan dalam kebijakan publik. EKTP adalah kartu identitas nasional berdasarkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang dibuat secara elektronik dan bekerja secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan format kartu identitas nasional yang dilindungi oleh sistem keamanan khusus sebagai kartu identitas resmi kependudukan dan Kabupaten/Kota diterbitkan melalui daftar penduduk. Pelayanan

publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa, Standar pelayanan didasarkan pada keputusan yang memuat norma, pedoman dan konsensus mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan bersama antara pembuat kebijakan publik, penerima layanan dan pemangku kepentingan. Standar ini merupakan tolak ukur yang digunakan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi tolak ukur yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kewajiban pemberi pelayanan kepada masyarakat yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan publik yang diberikan oleh Administrasi Negara didefinisikan sebagai “segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh segala bentuk otoritas publik di perusahaan pusat, daerah dan negara/daerah (BUMN/D).

Kata kunci: pelayanan publik, kartu tanda penduduk

I. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem yang semakin berteknologi menyebabkan berbagai tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah untuk selalu meningkatkan setiap pelayanan publik. Pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kewenangan administratif yang diberikan oleh pemerintah berupa pengelolaan kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pendaftaran penduduk, pengelolaan data dan informasi kependudukan. Selain itu, fungsi pengelolaan kependudukan dapat memberikan perlindungan bagi dokumen kependudukan dari segala perlakuan diskriminatif. Adapun KTP di Indonesia mengalami perubahan sebanyak dua kali sebelum terbentuknya Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik (KTP-el).

Manajemen pelayanan publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya publik dan orang-orang untuk membuat, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Administrasi publik didefinisikan sebagai seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengelola urusan publik dan melakukan berbagai tugas yang diberikan. Jadi administrasi publik merupakan bagian dari proses dan

kegiatan implementasi kebijakan ataupun program terkait realisasi pemenuhan kebutuhan publik atau penyelesaian urusan-urusan publik.

Pemerintah daerah memberikan pelayanan publik dan dituntut untuk selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, serta menetapkan standar dimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan dimaksudkan agar pelayanan dapat diakses oleh semua orang, yang berarti menjamin hak asasi warga negara.

Mengakui sulitnya membalikkan keadaan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah tidaklah mudah, mengingat aspek-aspek yang mengakar di lingkungan birokrasi. Salah satu aspek yang membuat pelayanan publik menjadi buruk adalah budaya birokrasi negatif yang mewarnai pola pikir para birokrat sejak zaman kolonial. Prosedur dan etika pelayanan pemerintah kita tidak sejalan dengan nilai dan praktik yang menghormati warga negara sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan publik seperti sensus, misalnya, tidak dibuat untuk memfasilitasi pelayanan publik melainkan untuk mengontrol perilaku warga sehingga prosedurnya

berbelit-belit dan berbelit-belit. Namun dalam praktiknya tata kelola birokrasi pemerintah belum memenuhi harapan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ciri menonjol yang diarahkan kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan publik pada masa reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanannya tidak ada perubahan yang berarti. Berbagai tanggapan masyarakat seringkali menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran dan masih banyak terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut. maka Untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik diharapkan dapat dilihat dari efisiensi pelayanan tersebut.

Pejabat pemerintah diperlukan untuk menjalankan fungsi utamanya yaitu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, mesin negara harus memiliki kemampuan layanan. Negara, pemerintahan, dan pembangunan merupakan hasil dari fungsi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata. Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya e-KTP membuat tidak efektifnya memiliki KTP bagi setiap warga negara. Masyarakat cenderung tidak terlalu memperhatikan kepemilikan KTP. Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan publik yang optimal khususnya di bidang pembuatan e-KTP oleh pemerintah daerah yang ada.

II. METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif, yaitu dengan mengumpulkan data dari Peraturan Perundang-Undangan yang diperoleh

dari berbagai sumber seperti buku-buku, website, dan catatan-catatan penting yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

III. PEMBAHASAN

A. E-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, KTP adalah tanda pengenal resmi penduduk sebagai bukti diri yang dikeluarkan oleh aparat penegak hukum dan berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia. Kartu identitas elektronik yang digunakan baik secara fisik maupun elektronik.

Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Nomor Induk Kependudukan (NIK) digunakan sebagai dasar penerbitan paspor, NPWP, polis asuransi, hak atas tanah, sertifikat dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan EKTP adalah kartu identitas nasional berdasarkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang dibuat secara elektronik dan bekerja secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan format kartu identitas nasional yang dilindungi oleh sistem keamanan khusus sebagai kartu identitas resmi kependudukan dan Kabupaten/Kota diterbitkan melalui Daftar Penduduk.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri no. Pasal 2 ayat (1) 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berdasarkan Nominal Nomor Pokok Kependudukan memberikan jaminan kepemilikan satu penduduk atas satu KTP. Menjelaskan tujuan pemerintah menerbitkan KTP elektronik untuk mencapai hal tersebut. Kode dan catatan elektronik data kependudukan berdasarkan NIK Nasional.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah kepuasan lengkap masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan solusi yang lengkap kepada masyarakat yaitu dapat sesuai dengan harapan masyarakat atau pelayanan tersebut. Kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan layanan, produk, proses, orang, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas didefinisikan secara umum dan strategis karena kualitas strategis adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan suatu masyarakat.

Pada dasarnya, kualitas dibagi menjadi dua bagian: kualitas produk dan kualitas layanan. Oleh karena itu, kualitas harus membawa kepuasan bagi masyarakat yang memenuhi harapan masyarakat. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan dikendalikan pelanggan untuk mencapai tingkat keunggulan yang mereka butuhkan. Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting dari kepuasan pelanggan, yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan seberapa puas pelanggan tersebut.

Tanggung jawab terhadap aspek-aspek yang diberikan merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Standar pelayanan didasarkan pada keputusan yang memuat norma, pedoman dan konsensus mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan bersama antara pembuat kebijakan publik, penerima layanan dan pemangku kepentingan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

yang terkenal di wilayah adalah ukuran kepuasan penduduk sebagai penerima manfaat layanan yang disiapkan oleh penyedia layanan publik berdasarkan standar layanan yang ditetapkan. Standar ini merupakan tolak ukur yang digunakan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi tolak ukur yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kewajiban pemberi pelayanan kepada masyarakat yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu.

Layanan Publik - Entitas publik memberikan layanan melalui karyawannya. Karena negara dan sistem nasional dijadikan sebagai standar dalam memberikan pelayanan untuk menjamin hak-hak rakyat, maka dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ini akan menjadi semakin penting. Pelayanan publik birokrat negara adalah untuk kesejahteraan masyarakat dan negara yang menganut cita-cita kesejahteraan nasional. Pelayanan publik yang diberikan oleh Administrasi Negara didefinisikan sebagai "segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh segala bentuk otoritas publik di perusahaan pusat, daerah dan negara/daerah (BUMN/D).

Jasa dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, maupun dalam bentuk entitas ekonomi yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat dilihat sebagai pemenuhan kebutuhan organisasi atau masyarakat yang peduli terhadapnya, mengikuti pedoman yang telah ditetapkan. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai upaya yang dapat dilakukan dalam suatu individu/kelompok atau lembaga yang dapat melayani masyarakat dan memberikan akomodasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

C. Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi kepada setiap warga negara dan penduduk dengan tunduk pada peraturan perundang-undangan. Disediakan oleh Departemen Administrasi Layanan Umum. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah. Proyek yang dimiliki berupa barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Berbagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat bersifat fisik, non fisik maupun administratif. Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan publik dilaksanakan dalam rangka memberikan kepuasan kepada penggunanya, sehingga masuk akal jika mereka berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang baik, instansi pemerintah perlu menyadari prinsip-prinsip pelayanan publik.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Manajemen pelayanan publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya publik dan orang-orang untuk membuat, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik.
2. E-KTP adalah kartu identitas nasional menurut NIK (nomor induk kependudukan), melalui sarana elektronik dan pekerjaan yang terkomputerisasi dan memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dilindungi oleh sistem keamanan khusus sebagai identifikasi resmi dari populasi dan kabupaten/kota yang dikeluarkan oleh penduduk daftarkan.
3. Standar pelayanan didasarkan pada keputusan bersama yang dibuat antara pembuat kebijakan publik, penerima layanan, dan para pemangku kepentingan untuk memastikan kualitas layanan, fasilitas, dan infrastruktur.
4. Pelayanan publik yang diberikan oleh Administrasi Negara adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh otoritas publik di pusat, daerah, atau negara-tingkat perusahaan.

B. Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan instansi terkait yang bertanggung jawab terhadap permasalahan kependudukan perlu untuk meningkatkan kelengkapan sarana baik itu sarana utama untuk pembuatan e-KTP maupun sarana penunjang pelayanan yaitu ruang tunggu sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam mengurus administrasi dalam pembuatan e-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qodir 2018 *Pelayanan Publik*
content/uploads/sites/362/2018
/01/BAB-III.pdf
[http://abdulkadir.blog.uma.ac.id/
wp](http://abdulkadir.blog.uma.ac.id/wp) diakses pada 17 Januari 2022
- Agus Budianta. 2020. Mengkaji Ulang
Pelayanan Publik di Era Digital.
[https://www.djkn.kemenkeu.go.i
d/artikel/baca/13128/mengkajiula
ng-pelayanan-publik-di-
eradigital.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/mengkajiulang-pelayanan-publik-di-eradigital.html)
- Alchindi, D., & Larasati, E. (n.d.).
Retrieved 2022,
[https://media.neliti.com/media/p
ublications/96643-ID-analisis-kualitas-
pelayanan-pembuatan-e.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/96643-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-e.pdf) diakses
pada 19 Januari 2022
- Jogloabang. (2019). *UU 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik*.
Jogloabang.
[https://www.jogloabang.com/pus
taka/uu-25-2009-pelayananpublik](https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayananpublik)
- Utami Kusumo. (2016)
*pemenuhan kebutuhan public
atau penyelesaian urusan-
urusan publik. - PDF
Free Download.*
- Docplayer.info.
[https://docplayer.info/15429132
4-Bab-i-pendahuluan-pemenuhan-
kebutuhan-publik-atau-
penyelesaian-urusan-urusan-
publik.html](https://docplayer.info/154291324-Bab-i-pendahuluan-pemenuhan-kebutuhan-publik-atau-penyelesaian-urusan-urusan-publik.html)