

MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* MELALUI REFORMASI BIROKRASI

(Kasus Pelayanan Pembuatan E - Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)

Nunung Munawaroh

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

Good Governance is known as an attractive paradigm, with the principle of emphasizing the involvement of all elements, both those within the bureaucracy and those outside the bureaucracy. In the paradigm, it can be seen that there is a shift from rule government to good government, namely the process of governance is no longer solely based on aspects of regulation and legislation, but rather emphasizes the participation of all elements of society. This concept has a very significant relationship with democratization, to realize a government that is closer to its people. Regional autonomy is also a logical consequence in a unitary country like Indonesia.

The implementation of public services is one of the functions of the state in order to create the welfare of the people. One form of service provided by government officials to the community is service in the field of population. KTP is one document that must be owned by everyone. This study aims to find out and describe the quality of public services in the making of KTP in the Population and Civil Registration Service in the Bandung District Government.

This study uses a qualitative method with Informan through the applicant making a Identity Card (KTP) at the Department of Population and Civil Registry in the Bandung District Government.

The results showed that the service of the Population and Civil Registry Service in the Regional Government of Bandung Regency was categorized as carrying out poor public services, there were still many complaints from the people in the area about the public services provided. Demand for public services that are good, easy, timely and accurate has become a principle for local governments to carry out good public services and can fulfill the main objectives of public services, namely community welfare.

Keywords: *good governance in bureaucratic reform, public services, identity cards (KTP)*

ABSTRAK

Good Governance dikenal sebagai paradigma yang menarik, dengan prinsip pada penekanan terhadap keterlibatan seluruh elemen, baik yang berada dalam birokrasi maupun yang berada di luar birokrasi. Dalam paradigmanya terlihat adanya pergeseran dari *rule government* ke *good government*, yakni proses pemerintahan tidak lagi semata-mata menyandarkan pada aspek peraturan dan perundang-undangan, akan tetapi lebih menekankan kepada partisipasi seluruh elemen masyarakat. Konsep ini memiliki relasi yang sangat signifikan dengan demokratisasi, untuk mewujudkan pemerintah yang lebih dekat dengan rakyatnya. Otonomi daerah pun juga merupakan konsekuensi logisnya dalam negara kesatuan seperti Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. KTP merupakan salah satu dokumen yang harus dimiliki oleh setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung dikategorikan menyelenggarakan pelayanan publik masih kurang baik, masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat di daerah tentang pelayanan publik yang diberikan. Tuntutan pelayanan publik yang baik, mudah, tepat waktu, serta ketepatan telah menjadi prinsip bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik serta dapat memenuhi tujuan utama pelayanan publik, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Kata kunci: *good governance*, reformasi birokrasi, pelayanan publik, kartu tanda penduduk (KTP)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat.

Dalam KepMenpan Nomor 63/KEP/M. PAN/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis di bidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Memperhatikan arti penting data kependudukan, maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil.

Pencatatan dan penerbitan KTP merupakan bagian dari pelayanan publik, KTP merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai identitas sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah serta Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung.

Dengan diturunkannya perda tersebut, maka diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta produktivitas pelayanan meningkat pula. Namun sampai saat ini tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) masih rendah. Hal ini tidak saja disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka akan

arti pentingnya pemilikan KTP tersebut, tetapi juga disebabkan oleh faktor intern khususnya menyangkut kemampuan birokrasi dalam menyampaikan pelayanan, prosedur dan persyaratan serta standarisasi waktu dalam pembuatan KTP.

Sejarah birokrasi di Indonesia memiliki raport buruk, khususnya semasa Orde Baru yang menjadikan birokrasi sebagai mesin politik. Imbas dari itu semua, masyarakat harus membayar biaya yang sangat mahal. Ketidakpastian waktu, ketidakpastian biaya, dan ketidakpastian yang bertanggung jawab adalah fakta empiris rusaknya layanan birokrasi.

Lebih dari itu, layanan birokrasi justru menjadi salah satu *causa prima* terhadap maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pejabat politik yang mengisi birokrasi pemerintah sangat dominan. Kondisi ini cukup lama terbangun sehingga membentuk sikap, perilaku, dan opini bahwa pejabat politik dan pejabat birokrat tidak dapat dibedakan.

Mengutip catatan Guru Besar Ilmu Politik Universitas Airlangga, Ramlan Surbakti, mengenai fenomena birokrasi di Indonesia, kewenangan besar dimiliki birokrat sehingga hampir semua aspek kehidupan masyarakat di tangani birokrasi. Kewenangan yang terlalu besar itu, bahkan akhirnya menonjolkan peran birokrasi sebagai pembuat kebijakan ketimbang pelaksana kebijakan, lebih bersifat menguasai daripada melayani masyarakat. Akhirnya, wajar saja jika kemudian birokrasi lebih dianggap sebagai sumber solusi bagi masalah yang dihadapi masyarakat.

Fenomena itu terjadi karena tradisi birokrasi yang dibentuk lebih sebagai alat penguasa untuk menguasai masyarakat dan segala sumber dayanya daripada sebagai fungsi pelayanan. Dengan kata lain, birokrasi lebih bertindak sebagai *pangreh praja* daripada *pamong praja*. Bahkan kemudian terjadi politisasi birokrasi. Pada rezim Orde Baru, birokrasi menjadi alat untuk mempertahankan kekuasaan.

Pasca reformasi pun para pejabat politik yang kini menjabat dalam birokrasi pemerintahan ingin melestarikan budaya tersebut dengan mengaburkan antara pejabat karier dengan nonkarier. Sikap mental seperti ini dapat membawa birokrasi pemerintahan Indonesia kembali kepada kondisi birokrasi pemerintahan pada masa Orde Baru. Bahkan kemunculan RUU Administrasi Pemerintahan turut mendapat respon yang cukup agresif dari para pejabat politik melalui fraksi-fraksi di DPR yang berusaha mengakomodasikan kepentingan pejabat politik mereka untuk dapat menduduki jabatan birokrasi.

Reformasi birokrasi pemerintahan saat ini memang belum sepenuhnya terlihat. Birokrasi pemerintahan masih kental dengan nuansa klasik, yaitu kekuasaan tunggal ada di tangan pemerintah. Selain itu, rancangan besar yang lengkap dan tuntas mengenai penyelenggaraan birokrasi pemerintah belum terlihat. Struktur organisasi pemerintahan tergolong gemuk sehingga kegiatan yang dilakukan cenderung boros.

Dengan seiring perkembangan zaman seperti dalam konsep globalisasi yang menuntut kita atau secara umum masyarakat agar dapat berpikir cepat dalam menanggapi perubahan. Dalam konteks Pemerintahan juga perlu adanya perubahan di segala aspek untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Perubahan yang sangat kompleks dan Abstrak mengharuskan pemerintah untuk jeli dalam memilah permasalahan yang lebih penting, guna mengurangi beban akibat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Permasalahan di lingkungan Pemerintahan yang sering muncul di negara berkembang adalah birokrasi. Permasalahan birokrasi merupakan suatu permasalahan yang sangat serius bagi para negara berkembang, keadaan yang belum stabil dan kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi membuat pemerintah harus peka dan kritis untuk memilah permasalahan ini menjadi suatu permasalahan yang harus ditanggapi. Birokrasi merupakan jantung pemerintahan yang harus dijaga dan terus disempurnakan. Negara Indonesia merupakan tergolong negara dengan birokrasi buruk, dengan melihat berbagai permasalahan yang ada saat ini. Banyaknya keluhan masyarakat atas keburukan birokrasi yang dipandang menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Adanya otonomi daerah merupakan bentuk pembagian kekuasaan dan kewenangan bagi semua daerah yang ada di Indonesia, hal ini menumbuhkan konsep baru bahwa urusan pemerintah pusat adalah menjadi permasalahan daerah juga, artinya permasalahan birokrasi yang terjadi pada pemerintah pusat akan terjadi pula dalam ruang lingkup pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah juga perlu memahami permasalahan ini agar tidak menjadi permasalahan yang sangat berat bagi pemerintah daerah. Tentunya untuk memperbaiki sistem birokrasi yang belum baik perlu adanya kesadaran bagi pemerintah daerah untuk melakukan reformasi.

Banyaknya keluhan masyarakat terkait birokrasi yang diberikan pemerintah daerah saat ini seperti, belum baiknya pemberian pelayanan bagi masyarakat yang dikarenakan berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh

pemerintahan daerah. Permasalahan tersebut merupakan salah satu dari berbagai permasalahan yang ada akibat buruknya kondisi birokrasi yang ada di pemerintah daerah. Adanya hal itu pemerintah diharuskan memiliki jawaban atas permasalahan yang ada, salah satunya adalah reformasi. Reformasi merupakan jawaban tepat untuk menjawab semua permasalahan yang ada akibat buruknya birokrasi di lingkungan pemerintahan daerah. Reformasi adalah tindakan yang tidak dapat dihindari, meskipun reformasi bukanlah tindakan yang dapat menyempurnakan kondisi tersebut karena masih ada dampak negatifnya, tergantung dari bagaimana pemerintah melakukannya untuk mencapai tujuan yang benar-benar merupakan kebutuhan bersama.

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan pembuatan e - KTP di Kabupaten Bandung menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung, Salimin menjelaskan, keterlambatan ini terjadi akibat kembali gagalnya proses lelang blangko KTP el yang dilakukan oleh Kantor Kemendagri Dalam Negeri (Kemendagri). Sebelumnya Kemendagri memang pernah menjanjikan jika blangko KTP el, akan didistribusikan kepada Kabupaten/Kota se Indonesia mulai Maret ini. Seiring dengan pelaksanaan lelang proyek pengadaan blangko KTP el yang dilaksanakan pada Februari lalu. Tapi ternyata, janji tersebut melenceng dikarenakan kembali terjadi gagal lelang. Kemudian, ada surat pemberitahuan kembali yang menyatakan jika kemungkinannya lelang blangko KTP el ini, baru akan ditanda tangani dokumen Surat Perintah Kerja (SPK) nya pada 8 Maret 2018. Selain itu, salah seorang pemohon KTP warga Kecamatan Bojongsoang mengaku telah mengajukan permohonan KTP el sejak September 2016 lalu. Namun sayangnya, hingga Maret 2017 ini KTP el yang dimohonnya itu tak kunjung usai. Akibatnya, beberapa urusan yang mengharuskan penggunaan KTP seperti urusan sama bank, ke Kantor Imigrasi dan lainnya menjadi terganggu menjadi terganggu dan beberapa urusan menjadi sulit.

Menurut pendapat dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung paling cepat akhir Maret ini. Jadi walaupun kami juga mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat, tapi sayangnya tidak bisa berbuat apa-apa. Karena memang pengadaan blangko KTP el itu kewenangan Kemendagri, bukan di Kabupaten/Kota, jadi bukan masalah di Kabupaten Bandung saja, melainkan nasional.

Meski blangko KTP el tak kunjung datang, namun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung tetap mengimbau masyarakat yang belum memiliki KTP, untuk segera melakukan perekaman.

Pentingnya perekaman tersebut, untuk mencatatkan data identitas penduduk, sehingga, saat orang tersebut membutuhkan pelayanan publik yang memerlukan KTP el tetap bisa dilayani dengan menunjukkan Suket yang dilengkapi barcode. Barcode inilah yang berisi data identitas seseorang.

Suket ini fungsinya sama dengan KTP el. Meskipun bersifat sementara namun tetap berisi data identitas seseorang, ini tetap bisa digunakan untuk berbagai keperluan pelayanan publik yang mengharuskan penggunaan KTP el. Selain itu, untuk KTP el yang telah habis masa berlakunya tetap bisa dipergunakan dan itu sekarang berlaku seumur hidup. Kebutuhan blangko KTP el untuk Kabupaten Bandung totalnya sebanyak 169 ribu keping blangko. Dengan jumlah pemohon yang telah melakukan perekaman sebanyak 101 ribu pemohon. Dari jumlah ini juga hasil perekaman data identitas tersebut masih ada sekitar 20 ribu pemohon yang datanya belum bisa terhubung ke pusat. Ini terjadi karena dari 500 Kabupaten/Kota di Indonesia menginput ke server yang sama di pusatnya. Sedangkan jumlah warga yang telah wajib KTP sebanyak 2,5 juta sekitar 200 ribuan lagi belum melakukan perekaman.

Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Bandung diharapkan mampu menjawab permasalahan terkait memperbaiki kondisi tersebut dengan melakukan reformasi birokrasi, hal ini dilakukan untuk mencapai pemberian pelayanan dan efisiensi anggaran dan pemerintahan yang lebih baik khususnya pada pelayanan pembuatan e-KTP.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti permasalahan bagaimana mewujudkan *Good Governance* melalui Reformasi Birokrasi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

A. GOOD GOVERNANCE

Istilah *Governance* diturunkan dari istilah pemerintah (*government*) dalam bahasa Inggris disebut *The authoritative direction and administration of the affairs of men/women in nation, state, city, etc*" atau dalam bahasa Indonesia berarti "pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah Negara, Negara bagian, kota dan

sebagainya". Sedangkan istilah "kepemerintahan" atau dalam bahasa Inggris "Governance" yaitu "*the act, manner of governing*", berarti tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan.

Dengan demikian *Governance* adalah suatu rangkaian kegiatan (proses) interaksi sosial politik pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Good governance* dalam *United Nations Development Programme (UNDP)* mengajukan 9 (Sembilan) karakteristik *Good Governance* (Santosa, 2008: 131) berikut ini.

- (1) *Participation* setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya, yang dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Setiap pembuatan peraturan dan/atau kebijakan selalu melibatkan unsur masyarakat (melalui wakil-wakilnya).
- (2) *Rule of law*, (kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk asasi manusia), harus ada perangkat hukum yang menindak para pelanggar, menjamin perlindungan HAM, tidak memihak, berlaku pada semua warga.
- (3) *Transparency*, (transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor). Adanya ruang bebas untuk memperoleh informasi publik bagi warga yang membutuhkan (diatur oleh undang-undang). Ada ketegasan antara rahasia negaradengan informasi yang terbuka untuk publik.
- (4) *Responsiveness* (lembagalembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders. Lembaga publik harus mampu merespons kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan "*basic needs*" (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya).
- (5) *Consensus Orientation* (*Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun dalam hal prosedur-prosedur). Jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara dialog/musyawarah menjadi konsensus.

- (6) *Equity* (semua warga Negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka). Pemerintah harus menjamin bahwa semua pihak tanpa terkecuali dilibatkan di dalam proses politik tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan.
- (7) *Effectiveness and efficiency*, (proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia). Pemerintah harus efektif (absah) dan efisien dalam memproduksi *output* berupa aturan, kebijakan, pengelolaan keuangan negara, dan lain-lain.
- (8) *Accountability* (para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga "*stakeholders*". Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi).
- (9) *Strategic vision* (para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *Good Governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan).

REFORMASI BIROKRASI

Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk di dalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan. Dalam pengertian ini perubahan masyarakat diarahkan pada *development* (Susanto, 180). Karl Mannheim sebagaimana disitir oleh Susanto menjelaskan bahwa perubahan masyarakat adalah berkaitan dengan norma-normanya. *Development* adalah perkembangan yang tertuju pada kemajuan keadaan dan hidup anggota masyarakat, di mana kemajuan kehidupan ini akhirnya juga dinikmati oleh masyarakat.

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur". Sangat menarik membicarakan tentang birokrasi, karena dalam realita kehidupan birokrasi terkesan negatif dan menyulitkan dalam melayani masyarakat, padahal para

pegawai birokrasi itu dibayar dari duit masyarakat. Dan terkadang wewenang yang diberikan kepada pegawai dari birokrasi disalahgunakan. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya reformasi birokrasi.

Dengan demikian maka perubahan masyarakat dijadikan sebagai peningkatan martabat manusia, sehingga hakikatnya perubahan masyarakat berkait erat dengan kemajuan masyarakat. Dilihat dari aspek perkembangan masyarakat tersebut maka terjadilah keseimbangan antara tuntutan ekonomi, politik, sosial dan hukum, keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta konsensus antara prinsip-prinsip dalam masyarakat (Susanto: 185-186).

Khan (Kartiwa, 2005) memberi pengertian reformasi sebagai suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang telah lama. Sedangkan Quah (Kartiwa, 2005) mendefinisikan reformasi sebagai suatu proses untuk mengubah proses, prosedur birokrasi publik dan sikap serta tingkah laku birokrat untuk mencapai efektivitas birokrasi dan tujuan pembangunan nasional. Aktivitas reformasi sebagai padanan lain dari *change*, *improvement*, atau *modernization*.

Dari pengertian ini, maka reformasi ruang lingkungannya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap tingkah laku (*the ethics being*). Arah yang akan dicapai reformasi antara lain adalah tercapainya pelayanan masyarakat secara efektif dan efisien. Reformasi bertujuan mengoreksi dan membarui terus-menerus arah pembangunan bangsa yang selama ini jauh menyimpang, kembali ke cita-cita proklamasi. Reformasi birokrasi penting dilakukan agar bangsa ini tidak termarginalisasi oleh arus globalisasi.

Reformasi ini harus dilakukan mulai dari pejabat tertinggi, seperti presiden dalam suatu negara atau menteri/kepala lembaga pada suatu departemen dan kementerian negara/lembaga negara, sebagai motor penggerak utama diikuti oleh seluruh aparatur di bawahnya. Reformasi birokrasi di Indonesia untuk saat ini dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal. Indikasinya adalah buruknya pelayanan publik dan masih maraknya perkara korupsi.

Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya

guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat.

Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

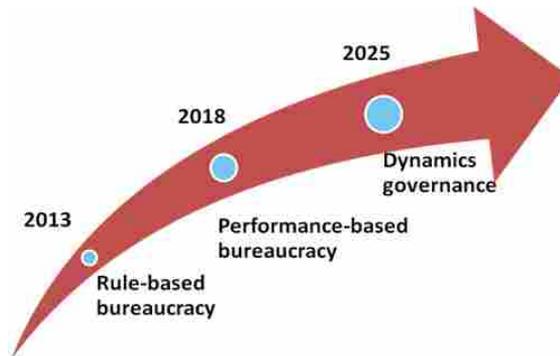
Kondisi birokrasi Indonesia pada era reformasi saat ini bisa dikatakan belum menunjukkan arah perkembangan yang baik, karena masih banyak ditemukan birokrat yang arogan dan menganggap rakyatlah yang membutuhkannya, praktik KKN yang masih banyak terjadi, dan mentalitas birokrat yang masih jauh dari harapan. Untuk melaksanakan fungsi birokrasi secara tepat, cepat, dan konsisten guna mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan baik, maka pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan untuk menjadi landasan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia, yaitu Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025.

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah di mana uang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Adapun visi reformasi birokrasi yang tercantum dalam lembaran Grand design. Reformasi Birokrasi Indonesia adalah "terwujudnya pemerintahan kelas dunia". Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan

kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke-21 melalui tata pemerintahan yang baik pada 2025.



Grand Design Reformasi Birokrasi

Sumber: Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010

Adapun misi reformasi birokrasi Indonesia adalah:

1. Membentuk/menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mindset, dan cultural set.
3. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif.
4. Mengelola sengketa administrasi secara efektif dan efisien.

Untuk mencapai visi dan misi serta tujuan dari reformasi birokrasi tersebut maka ditetapkan 8 (delapan) area perubahan dan hasil yang diharapkan meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, seperti yang dikemukakan pada tabel 1.

Dan dalam rangka mempercepat pencapaian hasil area perubahan reformasi birokrasi tersebut maka ditetapkanlah 9 (sembilan) Program Percepatan Reformasi Birokrasi. Program percepatan digunakan oleh seluruh instansi pemerintah untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di instansi masing-masing baik Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. 9 Program percepatan reformasi birokrasi adalah sebagai berikut.

1. Penataan Struktur Organisasi Pemerintah
2. Penataan Jumlah dan Distribusi PNS

3. Pengembangan Sistem Seleksi dan Promosi Secara Terbuka
4. Peningkatan Profesionalisasi PNS
5. Pengembangan Sistem Pemerintahan Elektronik yang terintegrasi
6. Peningkatan Pelayanan Publik
7. Peningkatan Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Aparatur
8. Peningkatan Kesejahteraan Pegawai Negeri
9. Peningkatan Efisiensi Belanja Aparatur



Konsep *Good Governace*

Sumber: Santosa, 2008: 131

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan program percepatan dan reformasi birokrasi tersebut maka ditentukan berdasarkan tiga indikator utama, yakni Indeks Persepsi Korupsi, Peringkat Kemudahan Berusaha, dan Jumlah Instansi Pemerintah yang akuntabel.

PELAYANAN PUBLIK

Teori yang mendasari penelitian tentang kualitas pelayanan adalah teori "The triangle of balance in service quality: yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd (Surjadi, 2009), bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures*

environment/process component, and technical/professional component) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

- a. Bagian antarpribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*); peranan manusia dalam memerankan suatu bagian dalam menyampaikan layanan yang memengaruhi persepsi pelanggan.
- b. Bagian proses atau prosedur yang memengaruhi (*procedures environment/process component*); merupakan prosedur nyata dari pelayanan terdiri dari sistem atau merupakan mekanisme dan serangkaian aktivitas yang mapan untuk dalam menyampaikan produk/jasa pelayanan.
- c. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional Technical Component*).

Untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan William B Martin (Surjadi, 2009) menyatakan bahwa pelayanan harus dipandang dari 2 (dua) dimensi yaitu dimensi prosedur yang terdiri dari sistem dan prosedur yang mapan untuk menyerahkan produk atau jasa dan dimensi pribadi yaitu bagaimana personel pelayanan dengan sikap, perilaku dan keterampilan verbal berinteraksi dengan pelanggan. Teori tersebut didukung pula oleh pendapat dari Moenir, melihat bahwasannya dalam proses pelayanan umum terdapat Faktor pendukung yang penting di mana Faktor-faktor tersebut saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Dengan adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Manusia sebagai subjek aturan artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi. Manusia sebagai objek aturan artinya mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan.

4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan berfungsi sebagai Faktor pendukung dalam pelayanan karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan sepadan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan alat kerja yang tersedia.
6. Faktor sarana dan fasilitas dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

Menurut pendapat Moenir (Surjadi, 2009: 45) yang menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu objek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut.

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan pihak pemakai atau batas dari kerusakan/cacat.

Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

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, Sertikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (ngerprint), 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 (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptogra tertentu.

Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut. Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut.

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
 2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula
 3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar
- Informasi penduduk yang dicantumkan dalam e-KTP ditunjukkan pada *layout* kasar berikut.
- a) Nama
 - b) Tempat/Tgl Lahir
 - c) Jenis Kelamin

- d) Alamat (RT/RW, Kel/Desa, Kecamatan)
- e) Agama
- f) Status Pekerjaan
- g) Kewarganegaraan
- h) Berlaku Hingga
- i) Foto
- j) Tanda Tangan
- k) NIK

Untuk mendapatkan informasi di atas dari penduduk, wajib KTP harus mengisi formulir tipe F1.01. Selain tujuan yang hendak dicapai, manfaat e-KTP diharapkan dapat dirasakan sebagai berikut.

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada

Struktur e-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas (dilihat dari depan). Chip ini memiliki antena di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan e-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, di antaranya:

1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu
3. *Implanter*, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman.

e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti relief text, microtext, filter image, invisible ink dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti copy design. Penyimpanan data di dalam chip

sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel Documents ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan form factor ukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

METODOLOGI PENELITIAN

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif menurut Creswell (Sugiyono, 2015: 228), penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

Metode pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan Informan. Menurut Moleong (2017: 132) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, Ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesukarelaannya Ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu sebagai berikut.

- 1) Data primer diperoleh dari buku, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung serta dari internet.
- 2) Data sekunder diperoleh dari literatur, dokumen-dokumen, aturan perundang-undangan, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Sementara itu, teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a) Observasi, yaitu dengan mengamati secara langsung terhadap objek penelitian terutama yang berkaitan dengan objek yang diteliti di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung.
- b) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab kepada pihak yang terkait di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung.

PEMBAHASAN

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, maka peneliti hanya membatasi permasalahan pada pertanyaan yang dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung”.

Untuk mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administratif pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung, berikut penjelasannya di bawah ini.

Seharusnya, pelayanan publik merupakan suatu salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten Bandung khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai wujud untuk mencukupi atau memberikan layanan kepada masyarakat agar kebutuhan dan permintaan masyarakat akan kepentingannya dapat terpenuhi. Pelayanan publik hal yang sangat penting dilakukan oleh pemerintah demi kesejahteraan masyarakat.

Namun hingga saat ini peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih kurang baik, masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat di daerah tentang pelayanan publik yang diberikan. Tuntutan pelayanan publik yang baik, mudah, tepat waktu, serta ketepatan telah menjadi prinsip bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik serta dapat memenuhi tujuan utama pelayanan publik, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Tetapi hingga saat ini orinsip-prinsip tersebut sebagian besar belum mampu diwujudkan oleh pemerintah-pemerintah daerah di Indonesia, ketidaktepatan reformasi yang dilakukan karena tidak sesuai tujuan reformasi yang dilakukan, artinya tuntutan melakukan reformasi tidak didasarkan kepada kebutuhan masyarakat saja melainkan ada faktor kepentingan. Kemudian reformasi di bidang pelayanan publik juga sering tidak sesuai sasaran, hal ini dikarenakan reformasi yang dilakukan tidak

didukung dengan ketepatan metode yang diterapkan, sehingga reformasi yang dilakukan berkesan tidak sepenuh hati.

Mengatasi hal tersebut memang tidaklah mudah, dibutuhkan kesadaran yang tinggi bagi para pemerintah daerah untuk melakukan reformasi, serta menentukan metode yang tepat dalam pelaksanaannya agar reformasi dapat berlangsung sempurna.

Inovasi dan inovatif merupakan kata kunci dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan publik. Pemerintah daerah dituntut untuk menciptakan terobosan-terobosan baru untuk menerapkan reformasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keadaan masyarakat di daerah tersebut. Seperti halnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung, seharusnya mampu berinovasi untuk menemukan cara bagaimana mereformasi pelayanan publik di daerahnya demi meningkatkan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dibutuhkan faktor-faktor penting untuk mewujudkan hal tersebut berhasil. Dibutuhkan suatu penataan administratif yang jelas, aman dan efisien. Hal inilah yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung dalam proses reformasi pelayanan publik. Jadi dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik juga harus memikirkan indikator yang lain agar pelaksanaannya dapat sempurna.

Di dalam memberikan pelayanan sebuah organisasi pemerintah daerah khususnya dinas, terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaraan kegiatan kantor. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung bagi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas. Prosedur biasa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya sangatlah penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur itu. Dengan adanya suatu prosedur, maka kegiatan yang akan di capai dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan.

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu rangkaian pekerjaan. Prosedur pada pokoknya adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurutan, tahap demi tahap serta jelas, menunjukkan jalan atau arus yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal, ke mana diteruskan dan kapan ataudi mana selesainya, dalam rangka penyelesaian suatu bidang atau tugas.

Adapun untuk mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP, diperlukan persyaratan-persyaratan yang kan menunjang pelaksanaan pelayanan. Berikut adalah persyaratannya.

PERSYARATAN DAN CARA MEMBUAT KTP ELEKTRONIK.

Pemerintahan memiliki program pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara elektronik atau yang disebut e-KTP. Mengapa membuat eKTP? karena saat ini proses administrasi kependudukan di Indonesia masih sangat kacau balau, hal ini bisa dibukti banyaknya pungli dalam kepengurusan kartu tanda penduduk oleh para oknum pemerintah, dan yang paling bahaya adalah identitas di KTP bisa palsu dan orang bisa memiliki lebih dari satu kartu penduduk.

Hal ini membuat Kementerian Dalam Negeri membuat program e-KTP atau KTP Elektronik dengan tujuan memiliki database valid yang benar mengenai identitas warganya dan juga setiap warga berhak hanya memiliki 1 buah kartu identitas saja. Nah di sini kami akan memberikan sedikit informasi mengenai Cara Pembuatan KTP Elektronik Prosedur dan Proses Persyaratan.

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).

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah:

1. Sebagai identitas jati diri. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
2. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

e-KTP dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text*, *microtext*, *filter image*, *invisible ink* dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti *copy design*.

Selanjutnya bagaimana Proses dan Prosedur pembuatan KTP Elektronik atau e-KTP ini? Proses Pembuatan e-KTP, Kurang Lebih Sama dengan

Pembuatan SIM dan *Passport* (tata cara, prosedur).

Proses tata cara pembuatan KTP Elektronik e- KTP (Secara Umum):

- Ambil Nomor antrean
- Tunggu pemanggilan nomor antrean
- Menuju ke loket yang ditentukan
- Entry data dan foto
- Pembuatan KTP selesai
- ✓ Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
- ✓ Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
- ✓ Foto (digital)
- ✓ Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
- ✓ Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata
- ✓ Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidikjari.
- ✓ Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah Pembuatan.

Persyaratan pengurusan KTP Elektronik:

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari keuchik
3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/ belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh keuchik
4. Foto copy Kartu Keluarga (KK)

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Prinsip-prinsip penyelenggaran Pemerintahan Daerah yang baik (*good local governance*) haruslah diarahkan kepada substansi yang bersifat strategis, seperti hubungan Pusat dan Daerah, penegasan hierarki dalam sistem pemerintahan, pembagian kewenangan dan urusan pada tingkat

pemerintahan, dan penataan kembali sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan. Mewujudkan pengembangan satu kesatuan sistem antara sistem pemerintahan nasional dengan sub sistem pemerintahan daerah secara sinergis sehingga tercipta stabilitas, akuntabilitas, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Dalam menciptakan *good local governance* musuh utamanya adalah KKN. Untuk menanggulangnya perlu penanaman modal agama yang baik dari sektor pemerintah, swasta, maupun masyarakat dan menjadikan norma hukum sebagai fondasi utamanya. Moral harus dijadikan pertimbangan utama dalam rekrutmen, promosi dan penempatan pejabat birokrasi Pemerintah Daerah.

Birokrasi Pemerintah Daerah harus memiliki netralitas politik, transparan, responsibel, berakuntabilitas, bersih dan berwibawa. Untuk itu diperlukan aturan yang tidak membolehkan rangkap jabatan politik dengan jabatan publik sehingga tercipta netralitas birokrasi. Birokrasi yang profesional harus diwujudkan karena pengguna jasa birokrasi tidak hanya masyarakat domestik, melainkan juga masyarakat internasional. Untuk itu diperlukan standar pelayanan birokrasi (ISO 9000) sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan negara maju.

Birokrasi Pemerintah Daerah yang Profesional tidak dibebankan dengan akibat krisis moneter, sehingga dapat lebih adaptif menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Dalam mewujudkan *good local governance* diperlukan penerapan sistem merit tidak hanya pada jabatan karier melainkan juga jabatan politis sehingga dapat memiliki keahlian yang sesuai dengan kebutuhan jabatan tersebut, dengan tidak terlepas dari pekerjaan-pekerjaan politik.

Sistem pemerintahan daerah harus berpihak kepada kehendak masyarakat bukan pada kehendak kalangan tertentu yang menginginkan kelanjutan pemerintahan (*representatif elitis*). Pemerintah untuk rakyat bukan rakyat untuk pemerintah. Dengan melalui pelayanan pembuatan e-KTP diharapkan reformasi birokrasi yang terkesan berbelit-belit dapat diatasi dengan mudah dan cepat sesuai dengan intruksi Menteri Dalam Negeri, pelayanan pembuatan e-KTP dapat selesai kurang dari satu jam.

Adapun permasalahan yang terjadi dalam pembuatan e- KTP harus sepenuhnya di dukung oleh semua pihak tidak hanya oleh instansi terkait tapi masyarakatpun harus proaktif agar penyelenggaraan pembuatan e- KTP dapat terlaksana sesuai dengan harapan.

Untuk itu, ada 6 (enam) kajian yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terutama dalam penelitian ini adalah Kabupaten Bandung untuk meminimalisir permasalahan yang terjadi dalam pembuatan e- KTP, di antaranya:

1. Faktor sarana dan prasana.

Misalnya, kondisi alat perekaman yang mayoritas sudah tua. Sebab, alat perekaman yang ada sudah digunakan sejak tahun 2011 sehingga harus diminimalisir keadaan demikian dikarenakan sepertiga alat perekaman pencetakan KTP elektronik yang ada di daerah rusak, bahkan tidak bisa digunakan lagi.

2. Ketersediaan dan kualitas blangko KTP elektronik.

Banyak penduduk yang tidak bisa memperoleh KTP elektronik dan hanya digantikan dengan surat keterangan di kertas biasa yang dikeluhkan mudah rusak, sobek, bahkan hilang. Itu semua dikomparasikan dengan data yang sudah siap cetak di daerah yang mengajukan permintaan blangko. Padahal permintaan blangko dari daerah berdasarkan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman. Tak hanya itu, masalah cetak pun juga menjadi masalah. Pada saat akan cetak, chip dalam blangko kartu ternyata tidak tersedia. Imbasnya, data diri pemohon tidak bisa “ditanamkan” dalam kartu tersebut.

3. Sarana antrean.

Hampir di seluruh kecamatan yang menjadi objek amatan ORI, antrean dibuka pukul 08.00 WIB. Namun nyatanya, sebelum dibuka, sudah banyak masyarakat yang mengantre. ada masyarakat yang menuliskan di kertas untuk mendapatkan Nomor antrean untuk mulai mengantre ketika jam layanan antrean dibuka.

4. Listrik.

Pada 42 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik di tingkat kabupaten. Akibatnya, sejumlah daerah terhambat menyelenggarakan layanan KTP elektronik karena pemadaman listrik yang terjadi. aten/kota di 33 provinsi, masih banyak daerah yang listriknya suka padam. Dengan kondisi itu, kadang masih saja tidak dicarikan genset sebagai solusinya. Jadi hampir seluruh daerah provinsi di Indonesia masih memiliki masalah dalam memenuhi kebutuhan listrik.

5. Jaringan internet.

Masih banyak daerah yang jaringan internetnya belum stabil. Padahal itu penting untuk pengiriman data hasil perekaman, validasi hingga verifikasi data atas dugaan identitas ganda. Belum semua daerah punya jaringan internet yang kuat. Sementara untuk pelayanan KTP elektronik sistemnya sangat bergantung akan sistem online.

6. Ada pungutan liar dan percaloan.

Kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan KTP elektronik memunculkan banyak celah maladministrasi. Celah itu banyak dimanfaatkan oknum untuk mengambil keuntungan pribadi. Ada juga pungutan liar dalam hal resi prioritas, permintaan imbalan pengurusan Nomor Induk Kependudukan (NIK), permintaan imbalan surat pengantar, penundaan pemberian KTP elektronik, pembayaran biaya perpanjangan KTP elektronik, dan kotak sumbangan seikhlasnya.

SARAN

Berdasarkan simpulan seperti yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung hendaknya lebih memperhatikan media informasi bagi masyarakat agar masyarakat dapat memahami dan mengetahui prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
2. Perlunya kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dengan masyarakat untuk mensosialisasikan informasi- informasi mengenai produk pelayanan, prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.
3. Perlunya penambahan peralatan kerja terutama komputer pada ruang pelayanan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat serta perlunya adanya penambahan staf pegawai pada seksi pelayanan agar pelayanan pada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan cepat tanpa menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

Djadja, A. Saefullah. 2009. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik, Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. LP3AN FISIP UNPAD. Bandung.

- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Sadu, Wasistiono. 2003. *Kapita Selekta, Manajemen Pemerintahan Daerah Edisi Revisi*. Fokus Media. Bandung
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Cara Mudah Menyusun SKRIPSI, TESIS, dan DISERTASI*. Alfabeta. Bandung.
- . 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.

Rujukan Elektronik

Blog LIPI

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025*