

Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang

¹Marissa Krianayanti Bunga Putri, ²Luthfiyyah Humairah, ³Anggita May Putri
Kiswanto, ⁴Alodia Alvita Wibowo, ⁵Eko Prasetyo

¹⁻⁵ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, Banten, Indonesia

Korespondensi penulis : ¹2101010052@students.unis.ac.id, ²2101010003@students.unis.ac.id,
³2101010001@students.unis.ac.id, ⁴2101010031@students.unis.ac.id, ⁵prasetyo@unis.ac.id

Abstract. *This research aims to gain a deeper understanding of the East Sepatan District's efforts in realizing excellent service in issuing E-KTP, which is based on the principles of good governance. Using a descriptive and qualitative approach, data was collected through field observations through interviews with informants consisting of Heads of Sections, Secretaries and Employees in East Sepatan District, as well as notes. Next, the data obtained was analyzed from the data reduction process, data presentation, and drawing conclusions. E-KTP services in East Sepatan District must meet the principles of good governance standards, namely including the principles of professionalism, transparency, supervision, responsiveness, democracy and participation, efficiency and effectiveness, foresight, and law enforcement, all of which comply with good governance standards. is trying to improve all these aspects and can be said to be almost on the verge of being good, but there are still several shortcomings and weaknesses in its implementation. The results of interviews and observations show that the e-KTP making service in East Sepatan District meets all the specified indicators. Solution So that good governance can be implemented optimally, governance principles such as legal regulations and justice need to always be considered and evaluated.*

Keywords : *Principles of good governance, Public Services*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang upaya Kecamatan Sepatan Timur dalam mewujudkan pelayanan prima dalam penerbitan E-KTP, yang didasarkan pada prinsip good governance. Dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif dan kualitatif, data dikumpulkan melalui Observasi lapangan melalui wawancara dengan informan yang terdiri dari Kepala Bagian, Sekretaris, dan Pegawai di Kecamatan Sepatan Timur, Serta catatan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dari proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pelayanan e-KTP di Kecamatan Sepatan Timur harus memenuhi prinsip standar pemerintahan yang baik yaitu mencakup prinsip profesionalisme, transparansi, pengawasan, daya tanggap, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, wawasan ke depan, serta penegakan hukum, yang semuanya telah sesuai standar good governance berusaha untuk meningkatkan semua aspek ini dan dapat dikatakan sudah hampir menuju baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan dan kelemahan dalam pelaksanaannya. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Sepatan Timur memenuhi semua indikator yang ditetapkan. Solusi Agar tata kelola yang baik dapat terlaksana dengan optimal, prinsip-prinsip tata kelola seperti peraturan hukum dan keadilan perlu selalu diperhatikan dan dievaluasi.

Katakunci : Prinsip – prinsip good governance, Pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pemerintah melakukan berbagai aktivitas seperti pelayanan, pengaturan, pelatihan, koordinasi, dan pembangunan dalam berbagai bidang. Melalui kegiatan ini, pemerintah berusaha mengimplementasikan fungsinya untuk melayani dan mengatur warga negara. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam mengimplementasikan suatu fungsi pelayanan dan pengaturan menjadi sangat penting. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara harus menjamin pelayanan publik yang berkualitas tinggi dengan menetapkan kerangka kerja tata kelola pemerintahan yang mendorong pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk menerapkan peraturan perundang-undangan.(Fitriani, 2022)

Di era reformasi ini, persoalan good governance atau pemerintahan yang baik semakin mengemuka. Hal ini terlihat dari meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk menjamin good governance. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain pengaruh globalisasi yang semakin kuat, serta peningkatan pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Selain itu, model pengelolaan negara yang kuno tidak lagi cocok untuk menciptakan ketertiban sosial.

Dengan demikian, perbaikan dalam tata kelola yang baik tidak dapat dihindari dan harus dilakukan oleh pemerintah yang berfokus pada memenuhi permintaan yang meningkat dari rakyat untuk perubahan untuk mencapai pemerintahan yang baik. Mengetahui dasar-dasar pemerintahan yang efektif sangat penting untuk memahaminya. Pada dasarnya, ada beberapa prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang perlu diikuti dalam sistem politik Indonesia.

Berdasarkan United Nations Development Programme (1997), ada sembilan prinsip yang harus dihormati dalam menerapkan tata kelola yang baik, yaitu: Tata kelola yang baik didasarkan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, keterlibatan masyarakat, efektivitas dan efisiensi, keadilan, dan menjaga supremasi, hukum, visi strategis, ketajaman, kelengkapan.

Untuk memenuhi keinginan setiap warga negara dan penduduk akan layanan sesuai dengan aturan dan peraturan, layanan publik mencakup berbagai kegiatan. Penyediaan barang, jasa, dan dukungan administratif oleh penyedia layanan publik termasuk dalam kegiatan ini. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan penjelasan secara rinci mengenai sejauh mana pelayanan publik ini.

Standar pelayanan harus dikembangkan oleh pengelola agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar yang berlaku dan mampu menciptakan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik harus mengimplementasikan prinsip inovasi, komitmen terhadap kualitas, efektivitas, dan efisiensi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Memenuhi kepuasan masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan manfaat yang sesuai dengan harapan mereka, adalah tujuan utama pelayanan publik.(Prayusi et al., 2023)

Semua warga negara dalam kehidupan bernegara memerlukan pelayanan dari pemerintah atau aparatur yang berkuasa. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan berfungsi untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat. Kebijakan Daerah Otonom, yang diatur dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah No.32 Tahun 2004, memberikan wewenang yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengawasi berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat setempat, termasuk pelayanan publik.

Induktif:

Data saat ini menunjukkan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat untuk mengelola e-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat harus tahu tentang pengeluaran pengurusan e-KTP. Mengurangi jumlah pertemuan tatap muka antara pemohon layanan dan penyedia layanan adalah salah satu cara untuk meningkatkan transparansi biaya. Dampak positifnya, masyarakat akan lebih mudah memahami dan mengawasi pengeluaran yang terkait dengan pengurusan e-KTP. (Kristina Maria Nuriani, Achluddin Ibnu Rochim, 2021)

Pemerintah daerah dalam pengelolaan, pembangunan, dan praktik pelayanan publiknya juga harus berjalan beriringan dengan penerapan prinsip-prinsip good governance dan harus berkoordinasi dengan pemerintah pusat. Terkait otonomi daerah, prinsip-prinsip good governance memang harus diterapkan dalam praktik. Menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan negara. Tata kelola yang baik dalam seluruh kegiatan pengambilan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam tindakan birokrasi pemerintah daerah yang melaksanakan fungsi pada pelayanan publik sangat bergantung pada prinsip tata kelola yang baik. (Sasundame et al., 2018)

Prinsip-prinsip good governance sangat diperlukan pada pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Sebenarnya, setiap langkah yang diambil oleh birokrasi pemerintah daerah, termasuk pembuatan kebijakan, pengambilan keputusan, dan tindakan,

harus mengikuti standar penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal ini penting terutama dalam konteks otonomi daerah, di mana setiap keputusan dan kebijakan harus mencerminkan prinsip-prinsip good governance untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Masyarakat di Kecamatan Sepatan Timur dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan publik seperti e-KTP, kartu keluarga, surat nikah, akta kelahiran, akta kematian, dan surat-surat kependudukan lainnya. karena pemerintah telah menyediakan layanan-layanan tersebut. Dalam proses ini, sering muncul masalah dalam administrasi pelayanan publik. Untuk mengatasi hal tersebut, penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting. Bagi masyarakat secara keseluruhan untuk menerima layanan publik terbaik, ini sangat penting.

METODE

Dalam penelitian ini, hasil yang diutamakan bersifat bermakna daripada dapat digeneralisasikan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, cocok untuk mempelajari keadaan benda alam dengan peneliti sebagai alat utamanya. Pengambilan sampel secara purposive dan snowball serta pengumpulan data dengan teknik triangulasi dapat memastikan keakuratan dan kevalidan data. Dengan demikian, analisis data dapat dilakukan dengan analisis kualitatif yang bersifat induktif, seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini, sampel atau informan adalah Pemerintah yang menerapkan sistem E-KTP, seperti yang dilakukan di Kecamatan Sepatan Timur, dapat memastikan proses pembuatan E-KTP yang efektif dan efisien. (Gunawan, 2015). Informan dapat berupa orang, objek, atau organisasi (organisasi). Informasi yang dikumpulkan untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Camat di Kecamatan Sepatan Timur.
2. Sekretaris di Kecamatan Sepatan Timur.
3. Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Sepatan Timur.
4. Masyarakat (yang melakukan pelayanan pembuatan E-KTP).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan berdasarkan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Observasi dilakukan oleh peneliti di lapangan untuk mengamati langsung situasi yang diteliti. Selain itu, dokumentasi digunakan

untuk mengambil foto atau gambar peristiwa lapangan guna mendukung data yang diperoleh selama penelitian. (Wahidmurni, 2017).

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari penelitian dokumen dan peraturan daerah terkait objek penelitian. Untuk melengkapi data sekunder, terutama data grafis, penulis juga menggunakan sumber dari Jurnal dan buku yang relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Administrasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan yang bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Sepatan Timur untuk mempertimbangkan perbaikan yang diperlukan demi mencapai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang efektif. Beberapa indikator menunjukkan bahwa layanan e-KTP sudah memenuhi kebutuhan.

Dalam proses partisipasi, beberapa informan di Kecamatan Sepatan Timur mengungkapkan berbagai pengalaman terkait pelayanan e-KTP. Ada yang menyebutkan bahwa pelayanan berjalan lancar, namun beberapa informan lain mengeluhkan adanya hambatan Di Kecamatan Sepatan Timur, belum semua warga melakukan rekaman data e-KTP. Beberapa informan mengungkapkan bahwa pelayanan e-KTP berjalan lancar, namun ada juga yang mengeluhkan hambatan. Hambatan-hambatan yang disebutkan meliputi: kekurangan operator, tenaga kerja yang tidak memadai, perangkat yang rusak, dan kualitas dan kuantitas karyawan yang buruk menyebabkan antrian yang buruk dan pelayanan yang buruk. Selain itu, masyarakat kurang menyadari e-KTP, sehingga banyak yang tidak tahu bagaimana membuatnya. Mayoritas informan berpendapat bahwa program e-KTP dapat meminimalisir kepemilikan KTP lebih dari satu, tetapi satu informan meragukan kinerja program.

Masyarakat di Sepatan Timur masih menghadapi beberapa kendala terkait e-KTP. Beberapa warga belum menerima NIK karena belum terdaftar, dan ada yang belum mengetahui tentang e-KTP akibat kurangnya sosialisasi. Selain itu, data yang ada seringkali tidak akurat, seperti status perkawinan yang tidak sesuai dengan data warga. Banyak penduduk yang bekerja di luar provinsi, sehingga sulit bagi mereka untuk memperbarui informasi. Dari data yang diterima, terlihat bahwa 29.374 orang belum memiliki e-KTP. Beberapa faktor lain, seperti usia lanjut dan bekerja di luar lingkungan sekitar, juga turut mempengaruhi.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, diketahui bahwa terdapat 99.516 orang di Kecamatan Sepatan Timur yang membutuhkan e-KTP per April 2023/2024. Dari jumlah tersebut, 70.142 orang telah memiliki e-KTP, sementara 29.374 orang masih belum memilikinya. Mengenai petugas/SDM yang bertanggung jawab atas pelayanan e-KTP di Kecamatan Sepatan Timur, terdapat dua pandangan yang berbeda. Beberapa informan menyatakan bahwa jumlah dan kualitas petugas sudah memadai, kemungkinan karena mereka telah mengikuti Bimtek yang diadakan oleh Pemda setempat. Namun, mayoritas informan berpendapat sebaliknya, mereka menilai bahwa jumlah dan kualitas petugas masih belum memadai. Hal ini ditunjukkan dengan masih sedikitnya pegawai Kecamatan Sepatan Timur yang ditugaskan sebagai petugas e-KTP, serta terbatasnya keahlian para petugas dalam menggunakan alat-alat pembuatan e-KTP. Selain itu, pelayanan e-KTP juga dianggap masih perlu ditingkatkan.

Mengenai kemungkinan dipungutnya biaya untuk pembuatan e-KTP di masa depan, mayoritas informan menyatakan penolakan mereka. Alasan penolakan ini adalah karena sudah ada program dari pusat yang seharusnya menanggung biaya tersebut. Hanya beberapa informan yang menyatakan persetujuannya dengan catatan tarifnya harus disesuaikan dengan kemampuan ekonomi warga sekitar dan terjangkau oleh masyarakat bawah. Jika memang menjadi peraturan pemerintah untuk memungut biaya e-KTP, para informan menyadari bahwa mereka hanya bisa menerima keputusan tersebut meskipun terasa memberatkan. Para informan hampir secara keseluruhan sepakat bahwa pelayanan e-KTP saat ini masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain proses perekaman yang lama, terlihat dari antrian panjang saat pembuatan e-KTP. Hal ini mungkin disebabkan oleh sempitnya ruangan atau terbatasnya jumlah mesin atau peralatan yang tersedia. Karena ada beberapa warga yang belum melakukan perekaman e-KTP, layanan e-KTP dianggap belum optimal. Hal ini termasuk banyaknya warga yang belum mendapatkan surat panggilan untuk melakukan perekaman data. Terdapat ketidaksesuaian antara jadwal pelaksanaan e-KTP dan honor yang diterima oleh petugas. Waktu pembuatan e-KTP dianggap tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini termasuk ketidaksesuaian antara jadwal Yang disepakati dengan jadwal pelaksanaan, serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk antri saat pemotretan. Kurangnya ketelitian dalam proses pembuatan e-KTP menyebabkan beberapa warga memiliki KTP ganda. Hanya sedikit informan yang menyatakan bahwa pelayanan e-KTP saat ini sudah sesuai dengan harapan.

Dalam menjalankan tugasnya, aparat Kecamatan Sepatan Timur telah menunjukkan komitmennya terhadap akuntabilitas. Hal ini terlihat dari tanggung jawab mereka dalam

melaksanakan tugas kepada masyarakat. Kecamatan Sepatan Timur menunjukkan komitmennya terhadap efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini terlihat dari upaya mereka untuk menyelesaikan semua pelayanan dengan secepat mungkin, kecuali jika ada kendala teknis yang tidak terduga.

Menurut survei, masyarakat umum memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan pembuatan e-KTP pemerintah. Namun, kinerja petugas dalam mengoperasikan proses pembuatan e-KTP masih jauh dari maksimal, dan kurangnya pemahaman pengguna tentang e-KTP membuat layanan ini kurang optimal. Sistem pembuatan e-KTP awalnya lahir sebagai solusi untuk meminimalisir adanya multiple KTP di kalangan masyarakat Indonesia. Salah satu jenis layanan publik yang ditawarkan oleh pegawai pemerintah adalah layanan pembuatan e-KTP.

Daya tanggap layanan e-KTP di Kecamatan Sepatan Timur sangat terbatas, pendataan warga yang belum memperoleh e-KTP dan pendistribusian data secara digital pada saat proses pembuatan atau pencetakan KTP pada masyarakat Kabupaten Tangerang Terbatas pada penduduk yang menerbitkan ID Dikeluarkan oleh Catatan Sipil.

Hal ini bias menjadi bukti bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya e-KTP perlu ditingkatkan dan disosialisasikan secara luas maka dilakukan dengan meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat guna memudahkan akses dan memberikan pelayanan yang maksimal dalam proses pembuatan atau pencetakan KTP.

Pemerintah Kecamatan dapat mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan transparansi dalam proses pembuatan e-KTP, seperti memberikan informasi kepada pemohon mengenai prosedur pembuatan dan jangka waktu pembuatan melalui media sosial atau brosur yang disediakan. Selain itu, pemerintah kecamatan juga dapat disediakan informasi tentang keterbatasan yang ada pada proses pembuatan e-KTP dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Langkah tersebut dapat dilakukan melalui kuisioner dan pengisian survei kepuasan masyarakat agar dapat mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mencegah potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam proses pembuatan e-KTP, pemerintah kecamatan menganjurkan masyarakat untuk mengawasi dan menilai secara langsung melalui survei kepuasan yang dilakukan melalui situs www.sikepo.tangerangkab.go.id/survey/9fb7b4c0-c633-4131-ba57-235479510d31. Masyarakat dapat mengevaluasi kinerja pelayanan serta melaporkan apabila menemukan ketidaksesuaian dalam prosedur yang diterapkan melalui situs lapor.go.id. Pada akhirnya, hal

ini diharapkan dapat meminimalisir terjadinya korupsi dan meningkatkan transparency dalam proses pembuatan e-KTP di kecamatan sepatan timur.

Implementasi prinsip good governance di Kecamatan Sepatan Timur dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat faktor-faktor yang telah mendukung penerapan prinsip tersebut. Misalnya, adanya surat edaran dari kepala dinas yang mengajak masyarakat untuk segera menerapkan e-KTP dan memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat. Namun, ada hambatan yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri, seperti membutuhkan waktu yang lama untuk penjemputan e-KTP di kecamatan tersebut. Meskipun faktor pendukung telah dilaksanakan dengan baik, hambatan ini mengganggu implementasi prinsip good governance di Kecamatan Sepatan Timur.

KESIMPULAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan hak atas pelayanan dan pengaturan kepada warga negara sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun, pelayanan publik seringkali tidak memenuhi standar yang diharapkan pada masyarakat. Untuk menjamin pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berfokus pada kebutuhan masyarakat, langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan kualitas sdm, sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat, dan peningkatan transparansi dalam proses pelayanan perlu segera diambil. Masalah dalam pelayanan publik, seperti yang terjadi pada pelayanan e-ktp di kecamatan sepatan timur, menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal kualitas sdm, sosialisasi, responsivitas, dan transparansi.

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik harus diterapkan oleh pemerintah daerah dalam semua aspek pemberian layanan publik, pengembangan, dan administrasi. Model manajemen pemerintah yang ketinggalan zaman, yang tidak sejalan dengan struktur sosial yang berkembang, perlu diarahkan ke arah pemerintahan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan ketaatan terhadap landasan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan Terus menciptakan kemajuan-kemajuan baru yang dilakukan aparat kecamatan untuk lebih meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan kecamatan merupakan tantangan yang harus diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, Y. (2022). Perwujudan good governance dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Tanjung Seneng Kota Bandar Lampung. *Koloni*, 1(2), 83–92. <https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/view/44>
<https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/download/44/39>
- Nuriani, K. M., & Rochim, K. A. I. (2021). Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) pada kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(3), 1–23.
- Prayusi, N. D., Priyanti, E., & Argenti, G. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *Innovative: Journal Of ...*, 3, 513–521. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3549>
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/3549/2532>
- Sasundame, R. G., Tulus, F., & Kalangi, J. (2018). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Unsrat*, 1–18.