



REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI KECAMATAN KABANDUNGAN KABUPATEN SUKABUMI

Dzakwan Hammam Mashuri, Dadan Kurniansyah, Rachmat Ramdani

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu jenis pelayanan yang di berikan oleh pemerintah untuk membantu memudahkan keperluan masyarakat, husus nya dalam pembuatan KTP elektronik yang memiliki multi fungsi sebagai persyaratan tambahan dalam berbagai hal, dalam proses pembuatan KTP elektronik Masyarakat sering mengalami kesulitan karena ada kendala teknis dan kelemahan ini di jadikan sebagai komoditas politik. Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif dengan memahami keadaan penomena subjek mengenai proses pembuatan KTP di kecamatan kbandungan dengan datang secara langsung ke kecamatan kbandungan, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara (Pedoman wawancara). Dalam hal ini peneliti menggunakan konsep good government dengan 5 prinsip 1. Akuntabilitas; 2. Transparansi, 3 Aturan Hukum, 4. Persamaan dalam pelayanan, 5. Keterbukaan.

Kata Kunci: Reformasi birokrasi, good government, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

*Correspondence Address : 1910631180009@sudent.unsika.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v13i7.2026. 2031-2036

© 2026UM-Tapsel Press

Sementara pada UU Nomor 25 tahun 2009 Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi: 1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. 2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 pasal 8 menyatakan Instansi Pelaksana pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) tertuang dalam pasal (3) Pelayanan Pencatatan Sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh UPTD Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta Pencatatan Sipil. Berdasarkan peraturan tersebut pemerintah kecamatan memiliki tugas pelayanan administratif atau pelayanan intenjibel berupa pemberian/pembuatan dokumen khususnya dalam pembuatan E KTP di wilayah kecamatan.

Di tinjau dari urgensi nya data kependudukan (KTP) memiliki peranan dan posisi yang sangat vital khususnya sebagai dokumen pelengkap salah satu nya yaitu sebagai persyaratan melamar kerja, pembuatan rekening, dalam UU 23 tahun 2006 pasal 13 ayat 3 KTP elektronik dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Dalam pasal 13 ayat 1 bahwa masyarakat wajib memiliki NIK atau nomor induk kependudukan (khususnya KTP sebagai kartu pengenalan diri) tetapi kewajiban ini menjadi problem bagi masyarakat di sisi lain ini adalah kewajiban yang harus di patuhi dan di sisi lain masyarakat tidak bisa

menunaikan apa yang menjadi kewajiban nya atau apa yang menjadi hak hak nya untuk mendapatkan kartu tanda penduduk secara gratis, khususnya untuk masyarakat kecamatan kabandungan yang sering mengeluhkan dengan pelayanan pembuatan KTM di kecamatan kabandungan karena ketika masyarakat mau di rekam yang menjadi alasan para penyelenggara layanan sering mengeluhkan dengan jaringan sinyal yang kurang baik sehingga berdampak pada tidak biasanya di lakukan perekaman kartu tanda penduduk (KTP) yang membuat heran masyarakat adalah itu terjadi berlarut larut dan tidak ada usaha untuk memperbaikinya, sehingga menyebabkan banyak masyarakat yang melakukan perekaman KTP di kecamatan tetangga (kecamatan Kalapanunggal) yang jaraknya cukup jauh dari tempat tinggal masyarakat kecamatan kabandungan. Selain itu masyarakat juga sering di tawari dengan pencetakan KTP ke Disduk Capil kabupaten Sukabumi oleh birokrat kecamatan Kalapanunggal yang merangkap jadi calo dengan kisaran tarip 150 - 200 rebu rupiah sesuai dengan kecepatan dari cetakan KTP. Hal itu menunjukan buruknya wajah birokrat yang masih memegang nilai nilai Birokrasi era orde baru yang terkenal dengan Kolusi korupsi dan nepotisme hal itu tak dapat mengubur jargon yang menstiga pelayanan publik yaitu "kalau mudah kenapa ga di persulit" di benak masyarakat kecil era reformasi.

Yang menjadi ironi pembuatan KTP elektronik Di manfaatkan oleh beberapa Paslon/calon yang tergabung dalam partai politik dijadikan komoditas politik oleh beberapa calon anggota dewan dan kepala daerah untuk menggaet suara mengantarkan mereka kedalam kursi kekuasaan yang menjadi tujuan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Menurut Moleong dalam Nurdin & Hartati 2019 : 75) dengan menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan penelitian dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik di kecamatan kabandungan dengan paradigma Good government.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data guna terlaksananya sebuah penelitian terkait. Pengumpulan data dapat dilakukan menggunakan teknik tertentu, antara lain: Observasi, Wawancara Mendalam, Dokumentasi, Studi Pustaka. Teknik pengumpulan data lain yang dilakukan adalah studi pustaka. Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan penelusuran dan penelaah literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan kabandungan merupakan salah satu Kecamatan di Sukabumi yang dikelilingi oleh taman Nasional gunung halimun (TNGH) kecamatan kabandungan sendiri terletak di Kp Tangkolo JL Tirta Atmaja KM I RT26/10 Desa Kabandungan,

Kecamatan Kabandungan memiliki 6 wilayah Kelurahan diantaranya Kelurahan Kabandungan, Tugubandung, Mekarjaya, Cihamerang, Cipeuteuy, dan Cianaga. Tiap tiap kelurahan kemudian dibagi menjadi 5 Kemandoran dan tiap tiap kemandoran dibagi menjadi 5 RT, "Kec. Kabandungan memiliki 14 ribu KK terdiri dari 40 ribu jiwa dengan menempati luas wilayah

Kabandungan memiliki letak geografis 6047'.21.16"S – 106037'12.94"T dengan ketinggian 789 diatas permukaan laut, kecamatan kabandungan berbatasan dengan:

1. Utara = Leuwi liang (Kabupaten Bogor)
2. Timur Laut = (Cidahu)
3. Timur = Kalapanunggal & Parakan salak Tenggara = Kalapanunggal, Cikidang
4. Selatan = Cikidang, Cikakak
5. Barat Daya = Cikakak, Cisolok
6. Barat = Cisolok
7. Barat Laut = Kabupaten Lebak (Banten)

Kabandungan juga biasa disebut sebagai ujung dari kabupaten sukabumi, karena letaknya yang berbatasan dengan Kabupaten Bogor serta Propinsi Banten, selain itu kabandungan juga diapit oleh banyak gunung salah satunya yang terkenal gunung Salak yang menjadi Bagian dari Taman Nasional Gunung Halimun salak (TNGHS), selain itu ada juga gunung Koromong, gunung bancet di sebelah Barat. Gunung Wayang di sebelah timur, Gunung kendeng, Gunung Kasur Disebelah utara. curah hujan rata-rata 2.000 mm per tahun, namun di beberapa daerah pegunungan antara 3.000 sampai 5.000 mm per tahun.

Banyaknya gunung di sekitar kecamatan kabandungan, menjadikan kabandungan sebagai tempat yang udaranya bisa terbelah sejuk dan suhu terendah bisa mencapai 100c. Apabila pada Musim Kemarau. Selain gunung dikabandungan juga terdapat hulu sungai Citarik Yang mengalir ke samudera hindia melalui Pelabuhan Ratu adapun Hul sungai citarik sendiri terletak di kawasan TNGH (Taman Nasional Gunung Halimun) selain citarik ada juga sungai cipanas yang mempunyai hulu di sekitar kawasan Gunung salak , kedua sungai ini bertemu dan bermuara di desa tugubandung

kemudian menjadi satu dan mengalir melalui Cikidang, di cikidang sendiri aliran sungai ditarik dijadikan sebagai tempat untuk arum jeram.

Pembenahan aparatur publik menjadi langkah awal yang strategis terhadap percepatan terwujudnya *good governance*. Karena itu pemerintah memberikan prioritas pada reformasi birokrasi sebagai bagian dari tindakan konkret dalam membangun *good governance*. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi *core business* dari birokrasi pemerintah. Dengan berhasil memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik menjadi efisien, responsif, partisipatif dan akuntabel maka pemerintah bukan hanya dapat memperbaiki kinerja birokrasi tetapi juga membangun *good governance*. Dengan menjadikan praktek pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good governance* maka diharapkan toleransi terhadap praktik mal-administrasi (*bad governance*) yang semakin luas dapat dihentikan.

A) Akuntabilitas

Akuntabilitas pada Pimpinan:

Di kecamatan kabandungan Camat sebagai pemimpin struktural satuan kerja meminta laporan kerja di setiap Minggu akhir kerja, kepada penyelenggara layanan publik di kecamatan.

Akuntabilitas pada Masyarakat: Dengan banyaknya keluhan masyarakat yang merasa kurang puas dalam memberikan pelayanan yang mana masyarakat merasa pembuatan KTP elektronik Petugas sering beralasan sinyal tidak ada, dan ketika ada program masalpun para petugas lebih mengutamakan para wanita di banding laki-laki yang sudah duluan dan lama mengantri di tempat tunggu.

Menurut para ahli perlu adanya persamaan persepsi antara yang dilayani dengan yang melayani mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

B) Transparansi

Dalam memberikan pelayanan KTP elektronik di kecamatan kabandungan sudah membuat maklumat pelayanan publik serta alur pelayanan di Mading informasi. Yang menjadi permasalahan adalah apakah pelayan melaksanakan apa yang menjadi maklumat dan standar pelayanan publik karena di ibaratkan sebuah patung Mading itu tidak bisa berbicara mengingatkan dan melakukan pengawasan kembali lagi pada kesadaran dan etika para penyelenggara layanan.

C) Peraturan Hukum

1. Dalam pelayanan publik sudah diatur dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman pelayanan publik dan standar pelayanan publik

2. Keputusan Pendayagunaan aparatur sipil negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

3. UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan administrasi.

4. UU Nomor 20 tahun 2006 pasal 8 tentang instansi pelaksana pelayanan pembuatan KTP elektronik

Jadi dalam perencanaan Sampai dengan pelaksanaan pemerintahan sudah mengatur dalam satu undang undang atau peraturan tetapi dalam hal ini masyarakat masih merasa tidak adanya pelayanan yang baik hal ini di karenakan tidak tegaknya supremasi hukum atau tidak terlaksananya hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

D) Persamaan dalam Pelayanan

Dari keterangan para informan mereka mengeluhkan bagaimana perlakuan para birokrat pembuat kartu tanda penduduk yang lebih

mengutamakan kedekatan yang di rekomendasikan oleh tim sukses pasangan calon ketika ada perekaman masal yang di agendakan untuk kepentingan politik.

Selain itu ketika masif masipnya perekaman KTP elektronik di kecamatan kabandungan yang di selenggarakan hingga malam hari karena ada target yang harus di capai ini merupakan hal positif tetapi dalam prakteknya perlakuan dalam pelayanan lebih mengutamakan kaum wanita yang datang belakangan di banding para laki laki yang sudah lama menunggu tetapi tak kunjung di panggil untuk rekaman KTP, lagi lagi etika menjadi penghalang dalam memberikan kesamaan perlakuan karena framing/rekontruksi Budaya yang negatif masyarakat itu sendiri yang menganggap bahwa wanita itu lemah, patut di kasihanilah, memiliki anak kecil dan memunculkan rasa kasihan sehingga menimbulkan pelayanan yang tidak membudayakan antri. Jadi dalam memberikan pelayanan seharusnya para birokrat tanpa memandang status jender sehingga mengesampingkan salah satu gender demi kepentingan satu gender perempuan. Selain itu pandangan budaya seperti itu sering digunakan alibi/modus oleh masyarakat yang ingin instan dalam pembuatan KTP.

Memang tidak di napikan bahwa taks semua wanita salah dengan alasan yang sering digunakan atau persepsi masyarakat tersebut tetapi seharusnya tanpa mengurangi hak para kaum laki laki yang sudah lama mengantri dan tak sedikit mereka pulang tanpa membawa hasil dari apa yang di tuju yaitu perekaman KTP elektronik.

E) Keterbukaan

Dalam keterbukaan pelayanan di kecamatan kabandungan camat membuka lebar lebar bila ada yang melakukan komplek terhadap kualitas pelayanan yang di terima masyarakat

bila kurang puas, tetapi yang menjadi kelemahan masyarakat tidak mengetahui semua nomor telepon camat kabandungan dan bukan hanya saja itu camat di kabandungan sering berganti ganti.

Dalam hal pelayanan publik di Kecamatan kabandungan sudah menyediakan Mading alur pelayanan dan secara lengkap dengan legalitas dalam pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Selain itu di kecamatan kabandungan juga menyediakan maklumat pelayanan publik juga yang di pangpang di Ding Ding dan bila masyarakat sedang mengantri atau sedang menunggu di tempat duduk maka papan itu akan terlihat.

SIMPULAN

Dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kecamatan kabandungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perlukan perbaikan sistem :

1. Perlunya perbaikan dalam hal informasi dengan melakukan adaptasi terhadap perkembangan jaman kemajuan teknologi

2. Dalam hal supremasi hukum yang di tuangkan dalam setandar pelayanan publik perlu dijabarkan lebih rigid oleh kepala satuan kerja kecamatan agar para pekerja memahami tugas pokok dan fungsinya secara spesifik.

3. Dalam hal standar pelayanan publik Pemerintahan daerah sebagai penyusun setandar pelayanan publik harus memperhatikan aspirasi masyarakat dan kondisi geografis wilayah artinya masyarakat kabandungan dengan kegiatan ekonominya sebagai petani yang tidak memiliki banyak waktu untuk membuat KTP, maka pemerintah harus melakukan perbaikan dalam hal pencetakan KTP elektronik untuk membantu pembuatan KTP langsung rekam dan langsung cetak

jadi tanpa harus menunggu beberapa hari dan tanpa harus datang ke Disduk Capil yang jaraknya sangat jauh mengingat Kabandungan berada di ujung Sukabumi jadi jika ingin mencetak KTP.

4. Dalam kelembagaan perlu adanya spesialisasi kerja dalam hal ini di kecamatan kabandungan petugas rekam KTP elektronik merangkap kerjanya di satu sisi sebagai petugas rekam KTP dan di sisi lain sebagai Petugas BPBD di tingkat Kecamatan kabandungan yang menyebabkan kapasitas dan kapabilitas di pertanyakan bagian sebagai pelaksanaan sistem merit.

5. Dalam hal keterbukaan perlu adanya sistem yang terbuka yang di buat atas nama satuan kerja bukan atas pribadi agar masyarakat bisa melakukan komplek atau memberikan saran terhadap masalah yang di alami.

6. Dalam hal persamaan pelayanan perlu adanya pemahaman yang di berikan kepada pekerja mengenai persamaan gender dan perlu Andanya pasilitas ruang tunggu untuk anak anak, ibu hamil sebagai penunjang agar terlaksananya persamaan perlakuan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberi saran, adapun saran-saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut : Dalam Penelitian ini sangatlah memiliki kelemahan dalam hal partisipasi masyarakat karena tidak ada masyarakat yang melakukan rekam KTP di kecamatan/kantor kecamatan sepi bukan berarti semua warga sudah melakukan rekam tetapi lebih kepada pelayanan nya yang tidak berjalan sehingga menyulitkan penelitian dalam pengumpulan data dan karena masyarakat yang sibuk dengan bertani. Dalam hal penelitian perbaikan kualitas pelayanan publik di kecamatan kabandungan perlu adanya penelitian yang harus melihat lihatnya dari berbagai aspek melihat kompleksnya permasalahan yang menjadi faktor

penunjang terciptanya kualitas pelayanan yang baik/Prima.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Andi Iestari, A. 2020. Pengaturan Birokrasi Aparatur Sipil Negara yang Netral dan Bebas dari Intervensi Politik, Jurnal Kerthal Senayan.

Al Anshari, Z. DKK. 2018. Studi Tentang Setandar Pelayana Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kelurahan Sempajaya Utara Kota Samarinda, eJurnala Administrasi Negara.

Herdiansyah. 2010. Kualitas Pelayanan Publik. Riau :JIAN Universitas Riau.

Marganda Aritonang, D. 2014. Implementasi Pengawasan Melekat dan Fungsional Terhadap Penyelenggara Pemerintah Daerah, Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan dan Praktik Administrasi.

Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Bandung : Unpad perss.

Nurdin, Ismail. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Jatinangor : Madia Sahabat Cendikia (MSC)

Panorama, Maya. 2017. Pendekatan Peraktis Metode Pendekatan Kualifikasi dan Kuantitatif. Yogyakarta : Idea Perss

Sadhanan, Kridawanti. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang : CV CITRA MALANG

Selang, Kamaruddin. 2016. Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan aplikasi. Yogyakarta:Ombak.

Syahrial, H. 2015. DESAIN REFORMASI BIROKRASI DAN RELEVANSINYA DENGAN PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE (STUDI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REFORMASI BIROKRASI DI KEMENTERIAN BUMN RI) Semarang : Program Pasca sarjana fakultas Hukum UNSA.

Taufoqurokhman. 2008. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Ciputat Tangerang Selatan : UMJ Perss.