

**PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA METRO**

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

Rio Renaldi (2256041034)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
Bandar Lampung
31 Agustus 2023**

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. E-Government

1. Pengertian E- GOVERNMENT

E-Government, singkatan dari "Electronic Government" atau "Pemerintahan Elektronik," merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet dan komputer, dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan pelayanan kepada masyarakat. Ini mencakup berbagai inisiatif seperti pembuatan situs web resmi pemerintah, sistem pengaduan online, pemungutan suara elektronik, dan banyak lagi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan warganya serta mempermudah administrasi dan pengambilan keputusan pemerintah.

Electronic government atau yang biasa dikenal dengan sebutan e- government sebenarnya memiliki banyak definisi. Menurut World Bank dalam (Adrianto, 2007) mendefinisikan e-government sebagai berikut: E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. Secara garis besar definisi World Bank mengenai e-government adalah merujuk kepada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan layanan kepada dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Yong (2015) mendefinisikan e-Government sebagai penggunaan teknologi, khususnya aplikasi Internet, oleh pemerintah untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai, dan lembaga pemerintah lainnya. E-Government mengacu pada penggunaan teknologi, khususnya aplikasi berbasis web, oleh pemerintah untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pejabat dan

karyawan, serta lembaga pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi di atas, kita dapat memahami bahwa e-Government adalah pemanfaatan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan pemerintah dengan warga negara. Instansi pemerintah terhubung dengan instansi pemerintah lainnya melalui website berbasis website.

Sebagai alat yang membantu pemerintah dalam melayani masyarakat secara umum, e-Government mempunyai 4 ciri utama, yang mana (Zoeltom, 2004) menyebutkan, pertama, sistem informasi pelayanan publik berbasis web sebagai pintu gerbang komunikasi antar pemerintah daerah. . masyarakat memfasilitasi komunikasi antara kedua belah pihak dan pihak lain yang membutuhkan. Kedua, database yang terintegrasi menyederhanakan rantai birokrasi dalam memperoleh dan memperbarui informasi. Ketiga, penyederhanaan pelayanan pemerintah. Keempat, alat pengendalian administrasi publik yang baik dan akurat; dan untuk proses perencanaan, pengelolaan, pengendalian dan koreksi kondisi yang tidak direncanakan

2. KONSEP E-GOVERNMENT DI INDONESIA

Perkembangan E-Government di Indonesia telah dimulai sejak awal tahun 2000-an. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia meluncurkan inisiatif E-Government pertamanya melalui program "Indonesia On-Line" yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan internet dalam administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Sejak itu, berbagai langkah dan inisiatif telah diambil untuk memajukan E-Government di Indonesia. Ini mencakup pembuatan portal pemerintah, pengembangan sistem administrasi elektronik, dan penyediaan layanan publik online. Seiring berjalannya waktu, inisiatif ini terus berkembang dan diperbarui untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin digital. Jadi, meskipun inisiatif E-Government dimulai pada awal 2000-an, perkembangannya terus berlanjut dan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu untuk mencapai tingkat pelayanan publik yang lebih baik dan lebih efisien.

Perkembangan E-Government di Indonesia telah mengalami kemajuan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa langkah yang telah diambil untuk mendorong perkembangan E-Government di Indonesia antara lain:

- Pembuatan Portal Pemerintah: Pemerintah Indonesia telah mengembangkan portal resmi yang berfungsi sebagai pintu gerbang untuk akses berbagai layanan pemerintah. Portal tersebut, seperti portal Kementerian dan Lembaga Pemerintah (K/L), memberikan akses mudah ke berbagai informasi dan layanan publik.

- Layanan Publik Online: Banyak layanan publik, seperti pembuatan SIM, KTP, dan perizinan usaha, kini dapat diakses secara online. Ini memudahkan warga untuk mengakses layanan tersebut tanpa harus datang ke kantor pemerintah.
- E-Procurement: Pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem e-procurement untuk memastikan transparansi dan efisiensi dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Selain daripada itu menurut (chaudry,2016) bahwa banyak instansi pemerintah memamfaat e government menjadi tiga tahapan

- Publikasi pemerintah secara online
- Komunikasi dua arah
- Transaksi pelayanan secara online

3. TEORI E-GOVERNMENT

Landasan dalam penerapan teori e-government tidak terlepas dari penerapan kebijakan, teknologi informasi dan teori e-service. Mari kita lihat implementasi e-Government sebagai kebijakan yang tertuang dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang e-Government, yang secara jelas menyatakan bahwa e-Government adalah penyelenggara e-Government yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, cara yang efisien dan interaktif. Melihat interaksi tersebut sebagai sebuah kebijakan, maka diperlukan teori kebijakan publik (Dye, 2004) yang menyatakan bahwa kebijakan adalah pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (apa pun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan). Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai suatu kekuasaan sangat menghargai kepentingan seluruh masyarakat, termasuk penerapan e-Government untuk menciptakan layanan dukungan sosial.

Penerapan e-Government sebagai aplikasi berbasis teknologi informasi dan internet yang digunakan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teori Teknologi Informasi (TI) menurut (Warsita, 2008) TI adalah suatu sarana dan prasarana (perangkat keras, perangkat lunak, perangkat lunak yang digunakan) yang menggunakan sistem, metode, aplikasi untuk mengumpulkan, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengatur dan melacak semua data dan informasi yang berarti. Artinya e-Government penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan tersebut merupakan wujud penerapan pemerintahan elektronik yang dilakukan pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Zeithmal dan Berry, 2013) memberikan cara terbaik untuk mengetahui kepuasan penyedia layanan terhadap masyarakat. Artinya negara sebagai penyedia layanan selalu menyediakan e-administrasi yang memuat informasi dan data yang dibutuhkan masyarakat sebagai khalayak yang mempergunakan dan memanfaatkan fungsi negara untuk kepuasannya.

Hakikat penerapan e-Government yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam bentuk yang sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang diharapkan masyarakat. Teori bias publik (Norton, 2016) berpendapat

bahwa pemerintahan yang baik selalu berpihak pada publik. Penyelarasan ini penting untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat sebagai pemilik kekuasaan yang berada di tangan pemerintah.

Berdasarkan landasan teori di atas, penerapan e-Government merupakan hal penting yang perlu dilakukan Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hakikat e-Government adalah ekspresi kebijakan pemerintah dalam menggunakan teknologi dan informasi untuk memberikan pelayanan guna memperoleh kebermanfaatan masyarakat. Termasuk penerapan e-Government yang dilakukan Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

A.pelayan E-ktp

Pelayanan e-KTP merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh PNS mulai dari pengisian formulir, pengambilan foto biometrik hingga pencetakan KTP, kemudian datanya dimasukkan oleh komputer yang mampu menyimpan data dalam database. 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 satu KTP yang tercatat nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan yaitu:

- Surat izin mengemudi (SIM)
- Paspor
- Polis Asuransi
- Nomor Pokok wajib pajak (NPWP)
- Sertifikat kepemilikan lahan/tanah

1. Proses pembuatan E-ktp

Dalam membuat elektronik kartu tanda penduduk kurang lebih sama saja seperti halnya kita akan membuat surat izin mengemudi

- Ambil nomor antrian
- Tunggu panggilan berdasarkan nomor antrian
- Menuju loket e-ktp
- Entry data dan foto
- Pembuatan e-ktp **selesai**

Dengan adanya penerapan E-ktip ini sebenarnya ada banyak kemajuan dimana sudah ada data kependudukan yang lengkap dengan kolaborasi teknologi. Beberapa fungsi dari e-ktip sendiri adalah

- Identitas diri
- Pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
- Mencegah double data pada kependudukan

Pada akhirnya e-governemnt juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat. Penerapan e-government tidak terlepas dengan pelayanan e-KTP dimana telah dijelaskan diatas aplikasi government to citizen mencakup pelayanan kependudukan.

Salah satu aplikasi penerapan e-Government dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini sedang diterapkan di bidang Pemerintahan adalah e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), yang dulu dikenal dengan nama e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Dalam konteks itu, perlu dibangun suatu sistem pengelolaan kependudukan yang beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan profesional bagi masyarakat. Hal inilah yang menjadi dasar lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan.

B. E-government dalam layanan E-KTP

Menyadari pentingnya penerapan e-Government dalam layanan e-KTP diperlukan empat unsur penting dalam penerapannya. Elemen-elemen tersebut menjadi indikator, khususnya implementasi sistem, informasi, layanan dan umpan balik. Menurut (Khosrow-Pour, 2012), penyelenggaraan pelayanan elektronik modern atau pelayanan elektronik berbasis IT (Information of Technology) memerlukan empat indikator yaitu sistem, informasi, layanan dan umpan balik. Penjelasan keempat indikator terkait implementasi e-Government pada layanan e-KTP tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sistem

Ludwig von Bertalanffy (1968): Ia mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi dan memiliki karakteristik tertentu yang memungkinkannya beroperasi sebagai suatu kesatuan, Djojodihardjo (2012) menyatakan sistem adalah gabungan objek yang memiliki hubungan secara fungsi dalam pelaksanaan tugas sebagai kesatuan yang terkait untuk mewujudkan tujuan

Hal ini sangat relevan dengan implementasi sistem yang digunakan dalam pelayanan e-KTP, karena setiap operasional pengolahan e-KTP harus melalui sistem kerja yang sudah diterapkan, yaitu seluruh data dan informasi harus diinput kemudian diolah hingga menghasilkan output. . Bentuk sistematika pelayanan e-KTP terlihat dari setiap orang atau sekelompok orang yang ingin memiliki KTP harus memasukkan data dan informasi terkait identitasnya, yang kemudian diolah sesuai prosedur. mekanisme. e-KTP.KTP. Pada database yang tersedia, setelah diolah akan diperoleh hasilnya berupa kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang berlaku seumur hidup.

2. Informasi

informasi yang diterapkan pada penggunaan e-government dalam pelayanan e-KTP sangat tergantung pada pemenuhan kebutuhan publik yang melakukan pengurusan e-KTP.

Bagi pemerintah, layanan e-KTP seringkali diberikan berdasarkan kebutuhan birokrasi. Pernyataan-pernyataan tersebut bersifat obyektif, subyektif dan umum. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dimensi informasi yang diamati mengacu pada cara pandang Pradmadjo mengenai ketersediaan informasi **sesuai** kebutuhan. (Pradmadjo, 2014) menjelaskan bahwa pengertian kebutuhan akan tersedianya informasi dibedakan menjadi tiga antara lain.

a.obyektif

kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP untuk mendapatkan KTP nasional.

b. subjektif

kebutuhan informasi yang disadari oleh setiap orang sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP agar terdaftar sebagai penduduk di satu tempat;

c. General

kebutuhan informasi yang disadari oleh seseorang yang harus dimiliki dalam memudahkan tujuan yang diharapkan. Contoh, setiap warga negara harus memiliki KTP.

Berdasarkan penjabaran diatas maka disimpulkan bahwa setiap orang harus mendapatkan informasi mengenai kebutuhan pengurusan dan pelayanan e-ktp

3. Layanan

Keterkaitan penerapan layanan ini menjadi penting dalam penerapan e-Government pada layanan e-KTP. E-KTP organisasi publik akan mendapatkan manfaat dari layanan interaktif yang berkualitas, khususnya layanan antara pegawai dan masyarakat (interaksi vendor-publik), dengan memberikan layanan layanan lingkungan fisik yang berkualitas, khususnya dengan menyediakan infrastruktur layanan, alat dan perlengkapan layanan yang mengedepankan

fleksibilitas dan aksesibilitas. . Selain itu, pemberian pelayanan yang berkualitas juga membuahkan hasil, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan hemat dalam pengurusan e-KTP. Pada dasarnya pelayanan yang diterapkan dalam penerapan e-Government pada pelayanan e-KTP ditujukan pada kualitas pelayanan yang interaktif, lingkungan fisik dan outcome, sehingga birokrasi dapat dengan mudah memberikan pelayanan terbaik sesuai kualitas yang dicapai. demi kepuasan publik.

4. Feedback

Pelayanan e-KTP sangat penting dan diperlukan feedback yang berasumsi positif atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak provider terhadap publik, karena itu menilai bagus tidaknya feedback pelayanan dapat dilihat dari

- a. kualitas dari proses kepengurusan e-ktp
- b. kesesuaian dari ketentuanyang berlaku sehingga memberikan efektivitas pemanfaatan dan penggunaan KTP yang harus dimiliki oleh publik
- c. ketepatan waktu untuk menghindari bentrok birokrasi yang memakan waktu yang lama dan tidak mengganggu kepuasan masyarakat
- d. prosedural sesuai dan mekanisme sop yang baik untuk dilalui dalam mendapatkan ktp

C. penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan acuan penelitian terdahulu sebagai evaluasi penulisan pada tulisan ini yang mana dijabarkan dalam bentuk tabel dibawah ini sebagai pengagas per

PENULIS	JUDUL	METODE	HASIL
BAYU NURROHMAN	OPTIMALISASI PELAYANAN E-KTP GUNA MENINGKATKAN VALIDITAS ISSN: 1979-5343 DATA KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN MAJASARI KABUPATEN PANDEGLANG	kuantitatif	bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang pada tahun 2015 belum berjalan lancar, hal ini dapat di buktikan dari masyarakat yang wajib

			mempunyai e-KTP sebanyak 33.300 orang, masih banyak yang belum memiliki e-KTP sebanyak 7.504 orang. Dalam pengurusan pembuatan e-ktp juga masih kurang maksimal.
Ahtu Duriat	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KRAMATMULYA	KUANTITATIF	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pengaruh kualitas pelayanan e-ktp di Kecamatan Kramatmulya Kabupaten Kuningan yang diukur melalui dimensi pelayanan yakni Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (Reliability).

			Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) sebesar 70,6 % (tujuh puluh koma enam persen), hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan e-ktp mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya yakni 29,4 % (dua puluh sembilan koma empat persen) merupakan hal-hal lain yang berpengaruh terhadap peningkatan
--	--	--	--

DAFTAR PUSTAKA

- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun kinerja pelayanan publik.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 12-19.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 1(14), 53-59
- . Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal*, 10.