

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GARUT JAWA BARAT (Studi Pelayanan e-KTP)

Wildanu Latip^{1,*} dan Dr. Gunawan Undang, M.Si¹⁾

¹⁾ Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Al-Ghifari Bandung

*Corresponding author
E-mail: nulatipwildan@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian yang digunakan adalah metode Literature review. Studi Literatur (literature review) merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Garut khususnya di bidang pelayanan e-KTP. Hasil pembahasan: Dalam hal ini kualitas pelayanan publik di Kabupaten Garut dapat dikatakan masih kurang baik jika ditinjau dari perspektif yang diungkapkan oleh Bapak Bupati serta pernyataan dari masyarakat yang mengeluhkan akan pelayanan publik tersebut terutama di bidang pelayanan e-KTP.

Kata kunci: Pelayanan Publik, e-KTP, Kabupaten Garut

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Menurut Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa: "pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik tentu tidak bisa dipisahkan dengan yang namanya permasalahan. Di Kabupaten Garut sendiri mengenai pelayanan e-KTP masih

memiliki beberapa kendala sehingga mengakibatkan dampak yang kurang baik dari masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat melakukan koordinasi terkait dengan Pelayanan Administrasi kependudukan (Adminduk) di Kabupaten Garut. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan kondisi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

Dalam pertemuan dengan Kadisdukcapil Kabupaten Garut ini, Ombudsman berkomitmen untuk memberikan support dan dorongan dalam peningkatan pelayanan publik. Dalam koordinasi tersebut, Kadisdukcapil Kabupaten Garut Ibu Rina Siti Syabariah berkomitmen untuk memberikan layanan yang clean and clear serta bebas dari percaloan.

Terkait dengan Respon publik, Ibu Rina membantah adanya diskriminasi dalam pelayanan. Menurutnya semua diberikan pelayanan yang sama. Sementara itu, yang menjadi permasalahan lambatnya pelayanan adalah terkait dengan jaringan, "Permasalahan jaringan masih menjadi kendala utama dalam memperlambat pencetakan e-KTP, sedangkan pelayanan adminduk lain dapat berjalan sesuai prosedur apabila syarat yang diajukan masyarakat lengkap". Dengan pelimpahan pencetakan e-KTP ke Kecamatan belum bisa dilakukan mengingat menambah bandwidth Jaringan, terlalu mahal sehingga Pencetakan e-ktp masih dipusatkan di Kabupaten.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah metode Literature review. Studi Literatur (literature review) merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian.

Literature review dilakukan bisa berasal dari beberapa macam sumber seperti jurnal nasional maupun internasional yang dilakukan seperti dengan menggunakan tiga database (BASE, Science Direct, dan Neliti) dan textbook atau handbook yang bersangkutan mengenai hasil penelitian kebijakan-kebijakan terkait.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan public yang ada di Kabupaten Garut khususnya di bidang pelayanan e-KTP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Garut darurat pelayanan publik. Hal ini disampaikan langsung Bupati Garut, Rudy Gunawan.

Bapak Rudy menyampaikan hal tersebut di hadapan para kepala SKPD saat membuka Bimbingan Teknis Pendampingan Tingkat Kepatuhan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Garut Tahun 2022, di Ruang Rapat Setda Garut, Jalan Pembangunan, Kecamatan Tarogong Kidul, Kabupaten Garut, Kamis 19 Mei 2022. Sejak dulu dari 4 dinas agregatnya adalah 87, tapi sekarang agregatnya turun jauh sampai 20 poin. Oleh sebab, pihaknya berharap bahwa hal ini menjadi perhatian semua.

Beliau menuturkan, bahwa Ombudsman diberikan kekuasaan oleh undang-undang untuk memanggil siapapun, bahkan merekomendasikan dan memberikan sanksi termasuk sanksi hukuman. "Nah oleh sebab itu saya berharap, nanti kita akan melakukan upaya-upaya mitigasi yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik pun harus dimitigasi, jadi ada risiko-risiko yang harus dihitung supaya kita nanti memberikan pelayanan yang maksimal,"

Terkait dengan daruratnya pelayanan public di Kabupaten Garut, Pemdakab Garut melaksanakan uji coba identitas kependudukan digital di lingkungan Pemdakab Garut yang berlangsung di Ruang Rapat Sekretariat Daerah Kabupaten Garut (8/8/2022). Uji coba baru dilakukan kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemdakab Garut. Identitas kependudukan digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut Natsir Alwi mengatakan baru diuji cobakan kepada para kepala SKPD selanjutnya akan dilanjutkan kepada semua Aparatur Sipil Negara (ASN), kampus-kampus, lalu ke masyarakat. Output yang (ingin) dihasilkan nanti adalah semua warga negara atau semua warga masyarakat memiliki keterangan atau Digital ID, dalam hal ini KTP, kemudian juga KK, kemudian kartu-kartu identitas yang lainnya, termasuk didalamnya ada NPWP juga tentang dokumen kepegawaian. Kemudian juga ini memudahkan warga masyarakat didalam mengakses dokumen kependudukan dan mencegah terjadinya penipuan atau semacam kegiatan-kegiatan yang misalnya pemalsuan dan kebocoran data.

Pelaksana Harian (Plh) Sekretaris Daerah (Sekda) Garut, Didit Fajar Putradi mengatakan, era digital merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan dan bahkan sudah menjadi sebuah kebutuhan. Maka dari itu, dengan adanya administrasi kependudukan digital Indonesia, masyarakat tidak perlu khawatir jika dokumen kependudukan yang dimiliki hilang, rusak, maupun ketinggalan. Dengan adanya dokumen digital ini akan memudahkan komunikasi data, sehingga dapat dilihat kapan saja ketika dibutuhkan. Didit memaparkan, Pemkab Garut mendukung penuh upaya-upaya pemerintah, terutama agar seluruh warga Indonesia khususnya Kabupaten Garut dapat mengaktivasi digital ID ini.

Saat ini Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Republik Indonesia (RI) tengah melakukan uji coba penerapan identitas digital di 50 kabupaten/ kota, salah satunya yaitu di Kabupaten Garut. Identitas digital ini berlaku bagi pemegang e-KTP maupun baru wajib KTP. Identitas digital sendiri meliputi data Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Vaksin COVID-19, NPWP, serta Kepemilikan Kendaraan yang semua ini dapat terintegrasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Autentikasi data sendiri dapat melalui verifikasi biometrik, kode verifikasi, dan QR Code. Untuk syarat pembuatannya dapat dilakukan melalui smartphone dan berada di wilayah jaringan yang baik. Bagi warga yang belum memiliki smartphone masih bisa menggunakan e-KTP seperti biasa.

KESIMPULAN

Pemerintah harusnya dapat memberikan kemudahan akses dalam segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Namun dalam kenyataannya masih banyak kekuarangan yang ada

dalam pemerintah. Merujuk kepada UU No 25 tahun 2009 harusnya pemerintah lebih tegas lagi dalam implementasi dari UU tersebut agar nantinya semua akses yang dibutuhkan masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

Kabupaten Garut menjadi salah satu Kabupaten yang darurat dalam pelaksanaan pelayanan public. Hal ini dikarenakan masih banyaknya kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah sehingga mengakibatkan masyarakat mengeluh akan kejadian tersebut. Dalam hal ini pelayanan pembuatan e-KTP yang hampir disetiap Kecamatan di Kabupaten Garut mengalami kesulitan dalam pembuatannya. Hal ini perlu ditangani dengan serius karena jika tidak akan menyebabkan dampak yang sangat buruk terhadap Kabupaten Garut itu sendiri.

Dalam hal ini kualitas pelayanan public di Kabupaten Garut dapat dikatakan masih kurang baik jika ditinjau dari prespektif yang diungkapkan oleh Bapak Bupati serta pernyataan dari masyarakat yang mengeluhkan akan pelayanan public tersebut. Semoga kedepannya pemerintah Kabupaten Garut dapat lebih cepat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada serta dapat mengantisifasi permasalahan apa saja yang akan dihadapi kedepannya.

DAFTAR RUJUKAN

- Pelayanan Publik [https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik#:~:text=Sementara%20menurut%20Kurniawan%20\(2005%3A4,dan%20tata%20cara%20yang%20ditetapkan\)](https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik#:~:text=Sementara%20menurut%20Kurniawan%20(2005%3A4,dan%20tata%20cara%20yang%20ditetapkan))
- Masalah Pelayanan Publik. <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-jabar-soroti-pelayanan-disdukcapil-garut>
- Hardyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.)
- Lubis, S. M. H., & Huseini, M. (1987). Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro. Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial
- Metode Penelitian <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/4019/4/BAB%20III.pdf>
- Kabupaten Garut Darurat Pelayanan Publik <https://sinarpaginews.com/ragam/52191/bupati-garut--saya-nyatakan-garut-darurat-pelayanan-publik.html>
- Uji Coba Identitas Kependudukan Digital <https://jabarprov.go.id/berita/pemdakab-garut-uji-coba-identitas-kependudukan-digital-6538>