



## Pengaruh Perkembangan Teknologi Sebagai Bentuk Perubahan Sosial dalam Pelayanan Data Kependudukan (E-Ktp) di Indonesia Upaya Penerapan Prinsip *Good Governance*

Anisa Putri Tambun, Novelia Damayanti, Krisna Yuliana Sari, Ivan Darmawan

Universitas Padjadjaran

email: [anisa20009@mail.unpad.ac.id](mailto:anisa20009@mail.unpad.ac.id); [novelialia20001@mail.unpad.ac.id](mailto:novelialia20001@mail.unpad.ac.id);

[krisna20002@mail.unpad.ac.id](mailto:krisna20002@mail.unpad.ac.id); [ivan.idevice@gmail.com](mailto:ivan.idevice@gmail.com)

**Abstract.** *This journal article aims to describe, analyze, and describe the Effect of Science and Technology Development on Population Data Services in Indonesia as an Effort to Apply the Principles of Good Governance. The research method used is a qualitative method. This method looks at natural phenomena through research subjects, such as actions, understandings, foundations/motivations, and others. This approach uses a library study data collection technique or literature study. The results of the research show that the influence of science and technology development on population data services (E-KTP) in Indonesia is generally quite effective because it fulfills several principles of good governance. However, in practice it is faced with various obstacles so that not all principles of good governance can be implemented effectively, especially at the sub-district level of government.*

**Keywords:** *Social change, the influence of technology, the implementation of good governance, population data services, E-KTP*

**Abstrak.** Artikel jurnal ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta menggambarkan pengaruh perkembangan teknologi sebagai bentuk perubahan sosial dalam pelayanan data kependudukan di Indonesia sebagai upaya penerapan prinsip *good governance*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode ini memandang fenomena yang alamiah melalui subjek penelitian, seperti halnya tindakan, pemahaman, landasan/motivasi, dan lainnya. Pendekatan ini menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan atau studi literatur dan deskriptif eksplanatif dalam proses penyampaian teknik analisis datanya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Perkembangan Teknologi dalam Pelayanan Data Kependudukan (E-KTP) di Indonesia secara umum cukup efektif karena telah memenuhi beberapa prinsip *good governance*. Meski demikian secara aplikatif dihadapkan oleh berbagai kendala dan hambatan sehingga tidak semua prinsip *good governance* dapat dilaksanakan secara efektif terutama di wilayah pemerintahan tingkat kecamatan.

**Kata Kunci:** Perubahan sosial, pengaruh teknologi, penerapan *good governance*, pelayanan data kependudukan, E-KTP

### LATAR BELAKANG

Era globalisasi telah mendorong adanya digitalisasi yang bergerak di seluruh aspek kehidupan masyarakat. Globalisasi mendorong masyarakat untuk memiliki wawasan yang luas serta mampu untuk bersaing baik dalam lingkup pengetahuan maupun

*Received April 30, 2023; Revised Mei 30, 2023; Accepted Juni 20, 2023*

\* Anisa Putri Tambun, [anisa20009@mail.unpad.ac.id](mailto:anisa20009@mail.unpad.ac.id)

penguasaan teknologi. Era globalisasi hadir sebagai contoh nyata dari interaksi dan integrasi yang dilakukan di seluruh dunia hingga menyebabkan perubahan sosial di masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Auguste Comte yang memandang perubahan sosial memiliki tiga tahap utama yaitu: tahap primitif, metafisik transisional dan tahap rasionalis positivis. Tahap positivis ditandai dengan kepercayaan terhadap data empiris sebagai sumber pengetahuan terakhir. Pada tahap ini, manusia mulai mencari tahu lebih lanjut solusi dari setiap masalah yang ada untuk jauh lebih berkembang dan keluar dari problematika yang ada. (Suryono, S.U., 2019, 11).

Dalam aspek pemerintahan, pemerintah dituntut supaya selalu terdepan dalam menciptakan pelayanan terbaik untuk publik yang transparan dan mengikuti perkembangan zaman guna menjawab segala permasalahan yang sebelumnya pernah terjadi dalam proses pelayanan. Ada banyak contoh kasus yang terjadi dalam lingkup pelayanan publik. Salah satu yang paling mencolok adalah dalam pelayanan data kependudukan atau KTP di Indonesia. Indonesia sudah mulai mencanangkan pembuatan KTP berbasis elektronik sejak tahun 2006 yang kemudian di tahun 2009 ditunjuk 4 kota (Padang, Makassar, Denpasar, dan Yogyakarta) sebagai kota proyek percontohan nasional. Namun, 3 tahun berselang setelah itu, KPK justru melihat adanya kecurangan dalam proyek e-KTP yang disusul dengan penetapan tersangka pertama pada April 2014 sebelum akhirnya terbuka dengan banyak tersangka lain di tahun-tahun berikutnya. Dampak dari korupsi e-KTP ini sangatlah besar terutama pada wilayah terdampak, salah satunya ialah Kabupaten Malaka. Di tahun 2017 silam, Kabupaten Malaka hanya dapat mencetak sejumlah 50 e-KTP setiap harinya. Belum lagi, proses pembuatan e-KTP yang berbelit-belit dan membutuhkan banyak sekali berkas membuat masyarakat merasa kesulitan dan enggan untuk membuat e-KTP. (*Pembuatan e-KTP Di Daerah Berbelit Belit*, 2017).

Perkembangan teknologi menuntut semua lapisan masyarakat untuk turut serta berpartisipasi di dalamnya. Dalam menyediakan layanan untuk publik, Pemerintah perlu melakukan kajian mendalam terlebih dahulu terutama mengenai kesiapan publik menghadapi digitalisasi dalam proses pelayanan dan mengenai kesiapan pemerintah dalam menyediakan pelayanan berbasis digital. Atas dasar itulah, pengaruh perkembangan teknologi terhadap pelayanan publik khususnya dalam pelayanan data kependudukan perlu diteliti lebih lanjut guna mengetahui apakah hari ini sudah banyak

perubahan dan kesiapan pemerintah akan digitalisasi di ranah pelayanan publik, serta apa saja contoh dari pengaruh digitalisasi tersebut di era yang sudah maju seperti sekarang ini. Tulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai sejauh apa perkembangan teknologi berdampak pada pelayanan publik serta memberikan gambaran terkait kemajuan apa saja yang sudah dilakukan oleh Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital setelah banyak fenomena yang terjadi beberapa tahun silam. Dengan adanya digitalisasi dalam pelayanan publik, diharapkan proses dari pelayanan akan lebih mudah, cepat, dan praktis.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Perubahan Sosial**

Secara umum perubahan sosial diartikan sebagai suatu proses pergeseran atau berubahnya tatanan/struktur di dalam masyarakat, yang meliputi pola pikir, sikap serta kehidupan sosialnya untuk mendapatkan penghidupan yang lebih baik. Adapun pandangan dari beberapa ahli mengenai perubahan sosial :

1. Kingsley Davis, perubahan sosial adalah perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi masyarakat. Contohnya, terjadinya pengorganisasian buruh dalam masyarakat industri atau kapitalistis. Hal tersebut menyebabkan perubahan hubungan antara majikan dengan para buruh yang kemudian terjadi perubahan juga dalam organisasi politik yang ada dalam perusahaan tersebut dan masyarakat.
2. Mac Iver, perubahan sosial merupakan perubahan-perubahan dalam interaksi sosial (*social relation*) atau perubahan terhadap keseimbangan (*equilibrium*) hubungan sosial.
3. Selo Soemarjan, perubahan sosial adalah perubahan pada lembaga-lembaga kemasyarakatan didalam suatu masyarakat yang mempengaruhi sistem sosialnya, termasuk nilai-nilai, sikap dan perilaku diantara kelompok-kelompok di dalam masyarakat.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli tersebut bahwa tidak semua perubahan sosial yang terjadi dalam struktur sosial masyarakat mengalami kemajuan, bahkan dapat dikatakan juga mengalami kemunduran. Perubahan sosial terjadi karena ada faktor dari dalam maupun dari luar. Faktor dari dalam yang menyebabkan perubahan

sosial yaitu: keadaan ekonomi, teknologi, ilmu pengetahuan, agama dll. Sedangkan faktor dari luar meliputi: bencana alam, perang, gunung meletus, tsunami dll.

Auguste Comte yang merupakan seorang filsuf berasal dari Prancis, yang meletakkan dasar filsafat positivisme memiliki pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat dewasa ini. Auguste Comte melihat perubahan sosial sebagai proses evolusi yang bersumber pada proses perubahan secara bertahap dari daya pemikiran masyarakat itu sendiri, atau disebut dengan evolusi intelektual. Menurut Auguste banyak unsur-unsur kehidupan yang mempengaruhi dalam masyarakat ketika mengalami perubahan secara evolusi. Tetapi pada akhirnya unsur yang memiliki pengaruh lebih besar yang akan berhasil mendorong terjadinya perubahan sosial. Dalam hal ini, yang menjadi pengaruh terbesar perubahan sosial yaitu evolusi intelektual atau perubahan yang dilakukan secara bertahap dalam cara dan kekuatan berpikir. Secara detail Auguste Comte mengemukakan tiga tahapan perkembangan intelektual manusia, hal tersebut juga berkaitan dengan tahap kehidupan sosial ekonomi masyarakat secara umum. Tahapan tersebut yaitu, tahap teologis primitif, tahap metafisik transisional, dan tahap positif rasional positivis.

Pada tahap positif kepercayaan akan data empiris sebagai sumber pengetahuan terakhir, sehingga tahapan ini merupakan tahap yang paling sempurna dibandingkan dengan dua tahap sebelumnya yang dikemukakan oleh Auguste Comte.

### **Asas dan Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik**

Sistem Ketatanegaraan serta Administrasi di Indonesia, mengadopsi, memakai dan menerapkan "*Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur*" atau "*General Principles of Good Governance*" atau yang biasa kita kenal sebagai Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB). Merujuk pada Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yaitu tentang Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut meliputi asas:

- a. Kepastian hukum;
- b. Kemanfaatan;
- c. Ketidakberpihakan;
- d. Kecermatan;
- e. Tidak menyalahgunakan kewenangan;

- f. Keterbukaan;
- g. Kepentingan umum; dan
- h. Pelayanan yang baik.

(Akhmaddhian, 2018, 31-32).

Dari 8 poin yang terdapat dalam AAUPB, semua poinnya merupakan poin penting yang perlu diperhatikan dan menjadi acuan dasar pemerintah. Dalam aspek pelayanan disebutkan dalam AAUPB huruf (h) mengenai pentingnya hadir pelayanan yang baik dalam menciptakan *good governance*. Yang dimaksud pelayanan yang baik menurut AAUPB yaitu respon yang cepat, transparansi proses dan biaya, kepatuhan terhadap standar layanan dan undang-undang yang berlaku.

Pelayanan publik selama ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam rangka mengukur kualitas pejabat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pilar utama yang dianggap penting dalam mendorong adanya *good governance*.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya ada tiga alasan yang dapat dijadikan latar belakang mengapa pelayanan publik menjadi salah satu hal yang paling krusial dalam mendorong adanya *good governance* di Indonesia. Pertama, para *stakeholders* seperti pemerintah, warga, dan sektor usaha menganggap perbaikan atas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting dan perlu adanya perkembangan setiap tahunnya. Kedua, ketiga unsur dari *good governance* dengan interaksi yang sangat intensif ada di ranah pelayanan publik. Dan yang terakhir, nilai yang ada dalam praktik dan pelaksanaan *good governance* dapat dengan mudah dicerminkan dalam aspek pelayanan publik sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang baik adalah bukti dari keberhasilan *good governance*, begitupun sebaliknya.

Melaksanakan asas serta prinsip dari *good governance* di ranah pelayanan publik bukan merupakan sebuah hal yang mudah. Meskipun dalam AUUPB huruf (h) hanya disebutkan pelayanan yang baik tanpa penjelasan apapun, namun kata baik tersebut merujuk pada cakupan yang luas sehingga dapat diartikan dari berbagai sisi. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik dari tahun ke tahunnya, selalu ada fenomena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh para pejabat pemerintahan selaku penyelenggara layanan publik dan dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Dari tahun ke tahunnya, masih banyak sekali kekurangan dalam proses pelayanan publik

seperti prosedur pelayanan yang cenderung lamban, penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak informatif, serta ketidakpastian tarif dan minimnya pengetahuan masyarakat sehingga masih banyak yang menyediakan jasa curang dalam proses melakukan registrasi sesuatu di layanan publik.

Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik terdapat prinsip yang berdampingan dengan asas yang sudah dijelaskan di atas, salah satu prinsip good governance yang paling penting ialah terkait daya tanggap petugas pemberi layanan. Menurut rumusan prinsip-prinsip good governance dari United Nations Development Program tahun 1997, daya tanggap pemberi layanan menunjukkan bahwa setiap tindakan lembaga dalam prosesnya harus difokuskan untuk melayani kepentingan berbagai pihak yang berkepentingan (masyarakat). Hal ini juga sejalan dengan fenomena pelayanan publik yang ada yang mana masih banyak penyelenggara pelayanan yang kurang informatif dan membuat masyarakat enggan untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan publik.

Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, perlu adanya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan setiap tahunnya demi menjaga dan meningkatkan kondisi pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang berkualitas dan prima. Tentunya, tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik ada sebagai fungsi utama dari pemerintah untuk publik yang harus dilakukan secara maksimal untuk mendapatkan kepercayaan penuh dari publik. Dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance, diharapkan dapat terciptanya pelayanan yang prima bagi masyarakat serta dapat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai salah satu ciri dari good governance. Oleh karena itu, para penyelenggara pelayanan perlu diberi edukasi lebih lanjut guna bertanggung jawab dan dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien. (Maryam, 2016, 2-3)

### **Perjalanan KTP dan Pelayanan Data Kependudukan di Indonesia**

Sebelum memasuki spesifikasi bahasan mengenai pelayanan data kependudukan di Indonesia (e-KTP ataupun pembuatan KTP), alangkah lebih baik apabila memahami terlebih dahulu sedikit banyaknya dinamika perjalanan Kartu Tanda Penduduk itu sendiri. Sebelum penggunaan e-KTP, terjadi beberapa perubahan KTP di Indonesia. Awal hadirnya KTP pada masa penjajahan Belanda disebut dengan sertifikat kependudukan.

Kemudian hal itu berubah ketika penjajahan Jepang dilabeli KTP propaganda. Pada awal kemerdekaan tahun 1945, transformasi kembali terjadi menjadi surat tanda kewarganegaraan Indonesia. Setelah kemerdekaan pada tahun 1945, sekitar tahun 1967-1970, surat tanda kewarganegaraan Indonesia mengalami revisi dengan penambahan tanda tangan untuk memvalidasi legalitas oleh Kepala Urusan Pendaftaran Penduduk. Pada tahun 1978, KTP mengalami perubahan lagi, yaitu blanko kertas dilaminasi. Selanjutnya, pada tahun 2002, KTP berubah menjadi warna kuning. KTP khusus wilayah Aceh ada sebagai KTP Krisis Aceh akibat krisis militer di Aceh pada tahun 2003. Modifikasi selanjutnya adalah KTP nasional berikut bisa digunakan di seluruh Indonesia dan memiliki sistem dan format yang sama. Pada tahun 2011, dalam rangka perbaikan data kependudukan Indonesia, pemerintah kembali melakukan perubahan melalui KTP elektronik yang bahkan berlaku secara internasional, karena sistem metode yang disajikan lebih akurat yang pada bagian hasil dan pembahasan, fase-fase perubahan KTP di atas akan dibahas lebih lanjut.

Dalam pelayanannya sendiri, sebelum tercetus inovasi e-KTP, pelayanan dilakukan secara konvensional. Namun terdapat problema yang ditemukan dengan metode konvensional. Sistem produksi KTP secara konvensional di Indonesia memungkinkan masyarakat memiliki lebih dari satu KTP karena tidak ada basis data terpadu yang mengumpulkan data populasi dari seluruh Indonesia. Fakta ini juga membuka peluang bagi warga yang ingin menipu negara dengan menggandakan KTP. Maka dari itu, pentingnya suatu inovasi dalam penertiban administrasi, utamanya pencatatan data kependudukan di Indonesia. Hal itulah yang melatarbelakangi penciptaan layanan e-KTP.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode ini memandang fenomena yang alamiah melalui subjek penelitian, seperti halnya tindakan, pemahaman, landasan/motivasi, dan lainnya secara keseluruhan (holistik) serta secara deskriptif dalam formasi kata-kata dan bahasa yang terkontekstualisasi secara khusus yang alamiah serta memanfaatkan berbagai metode penelitian. (Moleong, 2014:6). Pendekatan ini menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan atau studi literatur

sebagaimana dalam buku M. Nazir yang berjudul “Metode Penelitian” dijelaskan bahwa studi kepustakaan/studi literatur merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan kegiatan menelusuri dan mendalami sumber referensi, seperti buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, serta laporan-laporan terkait dengan pengaruh perkembangan teknologi sebagai bentuk perubahan sosial dalam pelayanan data kependudukan upaya menerapkan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Teknik analisis data merupakan upaya memilah informasi yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka dari itu, pemilahan informasi melalui pengumpulan data mengenai perjalanan pelayanan data kependudukan di Indonesia akan dilakukan agar mendapat kebutuhan informasi yang sesuai sebagai bahan dalam menganalisa sejauh mana pengaruh perkembangan teknologi terimplementasi dalam pelayanan tersebut untuk mengamini penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Model Miles dan Huberman (dalam Siswanto, 2005:67), yang membagi tahapan kegiatan analisis data menjadi beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data acquisition*), pemilihan data (*data reduction*), pemaparan data (menampilkan data) dan menarik atau memvalidasi kesimpulan (konklusi dan verifikasi). Pada tahap pemaparan data sampai menarik dan memvalidasi kesimpulan, peneliti nantinya melakukan analisis data tersebut secara deskriptif, dalam artian data di eksplanasi sedetail mungkin untuk dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai hasil temuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Teori Perubahan Sosial dan Perjalanan Pelayanan Data Kependudukan**

Auguste Comte memandang perubahan sosial memiliki tiga tahap utama yaitu: tahap primitif, metafisik transisional dan tahap rasionalis positivis. Tahap positivis ditandai dengan kepercayaan terhadap data empiris sebagai sumber pengetahuan terakhir. Pada tahap ini, manusia mulai mencari tahu lebih lanjut solusi dari setiap masalah yang ada untuk jauh lebih berkembang dan keluar dari problematika yang ada. (Suryono, S.U., 2019, 11). Sejalan dengan pendapat Auguste Comte mengenai bagaimana perubahan sosial hadir karena tahapan cara berpikir manusia yang semakin lama semakin modern dan mengalami perkembangan untuk menemukan solusi dari segala permasalahan yang ada, pelayanan publik pun berkembang seiring arus perubahan sosial di masyarakat untuk memperbaiki dinamika yang sebelumnya sudah terjadi. Pelayanan data kependudukan di



Indonesia sudah dimulai sejak zaman kolonialisme. Pada era kolonialisme Belanda, KTP diberi nama “sertifikat kependudukan” yang mana dalam prosesnya, masyarakat perlu membayar sebesar 10 gulden dan menghubungi pihak kontrolir untuk mendapatkan sertifikat kependudukan tersebut. Sayangnya, pada masa itu sertifikat kependudukan bersifat eksklusif dan jarang dimiliki oleh masyarakat karena keterbatasan uang. Berbeda dengan era kolonialisme Belanda, pada masa pendudukan Jepang kartu identitas masyarakat tidak dibuat dengan alur yang rumit atau pungutan biaya. Namun pada masa itu, lembar kartu identitas kependudukan jauh lebih lebar dan di belakangnya berisi propaganda bahwa Indonesia akan setia dan mengabdikan pada Pemerintah Jepang.

Indonesia akhirnya mulai mengadaptasi pembuatan kartu identitas kependudukan ini dimulai sejak pasca-kemerdekaan. Pada masa itu, kartu identitas kependudukan diberi nama “Surat Tanda Kewarganegaraan Indonesia” yang sebagian diketik oleh mesin ketik dan sebagiannya lagi ditulis secara manual oleh tangan. Hingga tahun 1978, perubahan KTP ini terus terjadi sehingga mulai diseragamkan oleh Kepala Urusan Pendaftaran Penduduk. Setelah mengalami banyak perubahan di tahun 1978, di tahun 2004 KTP memasuki era KTP Nasional 2004 dengan banyak pembaharuan seperti foto yang dicetak langsung pada kartu, bahan KTP yang sebelumnya terbuat dari kertas kemudian mengalami perubahan ke bahan plastik, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW serta pada KTP ini dilengkapi dengan tanda tangan/cap jempol pemilik dan nomor serial khusus. Di tahun 2004 pelayanan terkait KTP masih menggunakan banyak berkas verifikasi dan mengharuskan setiap orang untuk mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) masing-masing daerahnya. Setelah melewati masa KTP Nasional 2004, Indonesia mulai mengalami perkembangan dan beralih pada era e-KTP atau KTP Elektronik yang diluncurkan sejak tahun 2011. Ada banyak pembaharuan yang terdapat di e-KTP ini seperti bahan terbuat dari PVC/PC, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dan seterusnya, data dicetak dengan komputer dan nomor serial khusus, KTP ini juga memuat multi aplikasi dan berlaku secara nasional. Meskipun diberi nama e-KTP namun pada awalnya proses registrasi dan pembuatan e-KTP ini masih memaksa masyarakat untuk datang dan kembali membawa dokumen yang diperlukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) masing-masing daerahnya. Hingga akhirnya, mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju dan semakin canggih, saat ini proses

registrasi untuk e-KTP dapat dilaksanakan secara online bahkan dari ponsel masing-masing.

### **Good Governance sebagai Landasan Pemerintah untuk Mengupayakan Transformasi Teknologi pada Pelayanan Data Kependudukan**

Sebagaimana telah disinggung pada bagian sebelumnya, perubahan sosial telah mendorong transformasi kehidupan sosial bahkan politik dan pemerintahan untuk semakin mengikuti tuntutan perkembangan zaman. Hakekat pelayanan pada akhirnya selalu bermuara pada efisiensi. Maka dari itu, sudah menjadi pekerjaan rumah pemerintah untuk meramu bagaimana memanfaatkan perubahan sosial atau modernisasi (penggunaan teknologi) untuk menjadi katalisator penciptaan efisiensi pelayanan publik melalui penerapan prinsip *good governance*. Terdapat beberapa prinsip *good governance* yang sangat relevan untuk menjadi basis pengupayaan pengembangan teknologi dalam layanan e-KTP. Pertama, prinsip partisipasi. Selain kemauan dari masyarakat untuk menyukseskan inovasi yang pemerintah berikan, haruslah juga ada upaya dari pemerintah untuk mensosialisasikan terkait teknis dari layanan baru e-KTP ini, dengan bahasa yang dengan mudah diproses masyarakat dari segala latar belakang tanpa terkecuali, entah itu dari segi administratif yang harus masyarakat bawa pada prosesi pendaftaran ataupun birokrasi (SOP) yang harus ditaati oleh masyarakat seperti apa. Kedua, transparan, poin kedua ini berkaitan dengan poin partisipasi karena transparan berarti pelayanan yang diberi pemerintah terbuka, sederhana dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, serta cukup dan mudah dipahami (Ratminto, Winarsih, 2005 : 19). Yang penting dipahami di sini, disdukcapil wajib memberi pelayanan yang transparan dan standar prosedur pembuatan e-KTP yang runtut dan jelas karena akan berdampak pada banyak masyarakat supaya tidak bingung mengurus e-KTP dan juga dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah. Poin terakhir adalah akuntabilitas. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melihat laporan atau catatan yang dapat diperhatikan (Suharto, 2006:66). Dalam hal ini, disdukcapil harus melibatkan semua orang laporan baik laporan kegiatan, laporan kebijakan, laporan rencana anggaran dan penggunaan, serta laporan kinerja pegawai dan pelayanan. Menggunakan situs web tidak hanya memangkas anggaran, tetapi juga membuat lebih mudah diakses oleh publik selama disdukcapil harus terus memperbarui laporan yang ada di situs web. Selain itu, laporan juga harus sesuai dengan fakta dan tidak boleh dimanipulasi. Penting pula menjalin kerjasama dengan

pemerintah daerah dan pemerintah desa, dalam hal ini tanggung jawab semua program dinas terkait, masyarakat penerima pelayanan. Terbuka terhadap informasi publik, kegiatan, kegiatan, pengumuman, pengarahannya dan laporan apapun.

### **Penerapan Teknologi Industri 4.0 untuk Pelayanan E-KTP**

Dengan landasan hukum Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik, penyelenggaraan pemerintahan dengan basis elektronik dibutuhkan untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Prasetyo dan Sutopo (2018:19) mengklaim bahwa Teknologi Industri 4.0 atau Industri 4.0 adalah ungkapan yang mengacu pada sekelompok teknologi dan organisasi dalam bentuk *smart factor*, teknologi yang menghubungkan dunia nyata dengan dunia maya, Internet of Things (IoT), aplikasi layanan yang dapat digunakan oleh semua pemangku kepentingan baik online maupun antar organisasi yang mengontrol proses produksi fisik baik secara virtual maupun melalui *decentralized decision-making* - mewakili - manufaktur, termasuk e-KTP, yang menawarkan jasa. Salah satu contoh studi kasus di Kabupaten Way Kanan, penerapan teknologi terkait prosedur dan proses pelayanan e-KTP menunjukkan bahwa terdapat beberapa metode dan proses di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan, yaitu prosedur pelayanan pembuatan e-KTP baru.

Layanan dan proses yang terkait dengan pembuatan e-KTP hilang atau rusak, serta prosedur dan proses layanan masuk dan keluar migran. Tata cara dan proses pembuatan e-KTP baru tersedia langsung di website Disdukcapil Way Kanan. Sementara itu, dalam proses pelayanan e-KTP, peneliti menyatakan bahwa proses pelayanan e-KTP dilaksanakan melalui digitalisasi menggunakan Internet of Things (IoT). Hal ini dilakukan pemerintah untuk memberikan proses pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan Savitri (2019:63) Internet of Things (IoT) adalah perangkat komputasi atipikal Perangkat Internet of Things (IoT) dapat berkomunikasi dan berinteraksi saat terhubung ke jaringan internet dan dapat dipantau dan dikendalikan dari jarak jauh. Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Way Kanan memenuhi persyaratan tersebut dengan menawarkan jasa pembuatan e-KTP. Setiap perusahaan yang ingin membuat e-KTP harus memenuhi persyaratan. Jika tidak, Disdukcapil tidak akan berfungsi. Selain itu, persyaratan tersebut

telah diunggah ke website Disdukcapil Way Kanan dengan menggunakan teknologi informasi terkini. Penyebaran teknologi ini memudahkan penyampaian layanan e-KTP oleh masyarakat Kabupaten Way Kanan dan pemerintah daerah khususnya Disdukcapil.

### **Langkah Konkret yang Telah Pemerintah Lakukan**

Good governance merupakan suatu tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang sifatnya mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian, termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik.

Pelayanan e-ktp yang telah dilakukan oleh kecamatan kepada masyarakat merupakan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat yang juga merupakan cerminan dari kinerja penyelenggara good governance. Disamping itu, karena penyelenggaraan pelayanan sebagian besar berhubungan dengan masyarakat, maka pelayanan e-ktp yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada publik sangat strategis untuk melihat sejauh mana pemerintahan yang baik tersebut telah berjalan.

Sesuai dengan penerapan good governance dalam pelayanan e-KTP di kecamatan, dalam fokus penelitian ini ada beberapa hal yang perlu dikaji, seperti halnya mengenai : efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan e-KTP yang berkaitan dengan ketepatan cara, waktu, dan besarnya biaya yang digunakan serta tidak adanya hambatan-hambatan dalam proses pelayanan. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan kepada masyarakat, maka makin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan, yang pada akhirnya akan mendukung terlaksananya pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

### **Hambatan yang Ditemukan oleh Pemerintah**

Implementasi prinsip good governance dalam pelayanan e-ktp di kecamatan masih tergolong belum sesuai dengan prinsip good governance. Hal tersebut disebabkan oleh masih adanya ketidakadilan dalam melakukan pelayanan dengan mengutamakan jabatan seseorang dan responsif terhadap masyarakat ketika melakukan pelayanan. Dalam hal tersebut faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik kebanyakan berasal dari faktor manusia pelaksana dan faktor partisipasi masyarakat. Selain itu

profesionalitas dari perangkat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sangat berpengaruh besar seperti contohnya, jika masyarakat memiliki keluarga yang bekerja di kantor kecamatan maka prosesnya akan lebih cepat. Tidak hanya itu, kurangnya kesadaran masyarakat juga sangat berpengaruh besar pada penerapan prinsip good governance, seperti halnya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-ktp terutama untuk anak yang baru memasuki usia 17 tahun mereka banyak menunda untuk pembuatan e-ktp.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. perubahan sosial diartikan sebagai suatu proses pergeseran atau berubahnya tatanan/struktur di dalam masyarakat, yang meliputi pola pikir, sikap serta kehidupan sosialnya untuk mendapatkan penghidupan yang lebih baik. Auguste Comte melihat perubahan sosial sebagai proses evolusi yang bersumber pada proses perubahan secara bertahap dari daya pemikiran masyarakat itu sendiri, atau disebut dengan evolusi intelektual. Auguste Comte mengemukakan tiga tahapan perkembangan intelektual manusia, Tahapan tersebut yaitu: tahap teologis primitif, tahap metafisik transisional, dan tahap positif rasional positifis. Tahap positifis merupakan tahap yang paling sempurna dibandingkan dengan dua tahap sebelumnya yang dikemukakan oleh Auguste Comte.
2. Sebelum penggunaan e-KTP, terjadi beberapa perubahan KTP di Indonesia. Hingga pada tahun 2011, pemerintah kembali melakukan perubahan melalui KTP elektronik yang bahkan berlaku secara internasional. Sebelum tercetus inovasi e-KTP, pelayanan dilakukan secara konvensional. Tetapi ada hal yang melatarbelakangi penciptaan layanan e-KTP yaitu, terdapat problema yang ditemukan dengan metode konvensional seperti halnya, memungkinkan masyarakat memiliki lebih dari satu KTP dan membuka peluang bagi warga yang ingin menipu negara dengan menggandakan KTP.
3. Terdapat beberapa prinsip good governance yang sangat relevan untuk menjadi basis pengupayaan pengembangan teknologi dalam layanan e-KTP. Pertama, prinsip partisipasi. Selain kemauan dari masyarakat untuk menyukseskan inovasi yang pemerintah berikan, pemerintah harus berupaya untuk menyosialisasikan

terkait teknis dari layanan baru e-KTP dengan bahasa yang mudah diproses masyarakat dari segi administratif maupun birokrasi (SOP) yang harus ditaati oleh masyarakat. Kedua, transparan, transparan berarti pelayanan yang diberi pemerintah terbuka, sederhana dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, serta cukup dan mudah dipahami. Disdukcapil wajib memberi pelayanan yang transparan dan standar prosedur pembuatan e-KTP yang runtut dan jelas supaya masyarakat tidak bingung mengurus e-KTP dan juga dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah. Poin terakhir adalah akuntabilitas. Dalam hal ini, disdukcapil harus melibatkan semua laporan baik laporan kegiatan, laporan kebijakan, laporan rencana anggaran dan penggunaan, serta laporan kinerja pegawai dan pelayanan. Laporan harus sesuai dengan fakta dan tidak boleh dimanipulasi.

4. Pada dasarnya pelayanan e-KTP yang telah diberikan pemerintah di tingkat kecamatan sudah tergolong baik, pelayanan e-KTP yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada publik sangat strategis untuk melihat sejauh mana pemerintahan yang baik tersebut telah berjalan. Sesuai dengan penerapan good governance dalam pelayanan e-KTP di kecamatan, dalam fokus penelitian ini ada beberapa hal yang perlu dikaji, seperti halnya mengenai : efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan e-KTP yang berkaitan dengan ketepatan cara, waktu, dan besarnya biaya yang digunakan serta tidak adanya hambatan-hambatan dalam proses pelayanan. Namun secara aplikatif pelayanan e-KTP di kecamatan masih tergolong belum sesuai dengan prinsip good governance. Hal tersebut disebabkan oleh masih adanya ketidakadilan dalam melakukan pelayanan dengan mengutamakan jabatan seseorang dan responsif terhadap masyarakat ketika melakukan pelayanan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Akhmaddhian, S. (2018). Asas-Asas dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik untuk Mewujudkan Good Governance. *Journal of Multidisciplinary Studies*, 09(No. 01), 31-32. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/logika/article/view/2198>
- Arisandi, Herman. *Pemikiran Tokoh-Tokoh Sosiologi*. (Yogyakarta: Divapres, 2015).
- Astuti, Rita. (2020). Penerapan Good Governance Dalam pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir. Vol. 1(2). 166-170

- Aziz, F. N., & Rahmadani, S. B. (2019). Akuntabilitas Dispendukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4.O"*, 25, 24. [http://files/12/Aziz and Rahmadani - AKUNTABILITAS DISPENDUKCAPIL DALAM MENINGKATKAN PE.pdf](http://files/12/Aziz%20and%20Rahmadani%20-%20AKUNTABILITAS%20DISPENDUKCAPIL%20DALAM%20MENINGKATKAN%20PE.pdf)[http://files/73/BAB II \(06bab2\\_widianti\\_10090312097\\_skr\\_2016\\_2\).pdf](http://files/73/BAB%20II%20(06bab2_widianti_10090312097_skr_2016_2).pdf)[http://files/74/BAB II \(7. BAB II\\_2018385ADN\).pdf](http://files/74/BAB%20II%20(7.BAB%20II_2018385ADN).pdf)[http://files/75/Buku Teori Pembangunan](http://files/75/Buku%20Teori%20Pembangunan)
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>
- Maryam, N. S. (2016, Juni). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(No. 1), 2-3. <https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>
- Pembuatan E-KTP di Daerah Berbelit belit.* (2017, July 21). Kompasiana.com. Retrieved June 16, 2023, from <https://www.kompasiana.com/www.ariantotb.com/597180faa5ae784e23540e02/pembuatan-e-ktp-di-daerah-berbelit-belit>
- Putra, H. P., Duadji, N., & Sulistio, E. B. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan ( Studi Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v10i1.14>
- Rosyida, Eva. SOSIOLOGI. PERUBAHAN SOSIAL DALAM MASYARAKAT. e-Modul 2018. Direktorat Pembinaan SMA-Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Salma. (2023). Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya. Deepublish. Retrieved at June, 11th 2023 from <https://penerbitdeepublish.com/studi-literatur/>
- Sasundame, R. G., Tulusan, F., & Kalangi, J. (2018). PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PEMBUATAN E - KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA PENDAHULUAN A . Latar Belakang Masalah Good Governance merupakan suatu harapan dari masyarakat , sejak zaman orde baru . G. *Jurnal Administrasi Unsrat*, 1–18.
- Sejarah Panjang KTP Indonesia.* (2016, February 12). Medcom.id. Retrieved June 17, 2023, from <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/0k8gPpPb-sejarah-panjang-ktp-indonesia>
- Setiawan, M. P. H., & Masya, F. (2020). Analisa Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Fasilitas Umum dan Informasi Pembuatan E-KTP Untuk Masyarakat. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.36341/rabit.v5i1.810>

Suryono, S.U., P. D. A. (2019). *TEORI DAN STRATEGI PERUBAHAN SOSIAL*. PT. Bumi Aksara.

Wardiningsih, S. S. (2009, April). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI UNTUK PENINGKATAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 7(No.1), 69-71. <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/144>