

## Penggunaan KTP Elektronik (KTP-EL) Dilihat Dari Perspektif Public Value Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

<sup>1</sup>Tamimatul Hasanah, <sup>2</sup>Inda Riana, <sup>3</sup>Siska Rahayu Indri Tazkiya, <sup>4</sup>Putri Indriani, <sup>5</sup>Idhotun Nafiah, <sup>6</sup>Eko Prasetyo

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik

<sup>1</sup>[2101010050@student.unis.ac.id](mailto:2101010050@student.unis.ac.id), <sup>2</sup>[2101010042@student.unis.ac.id](mailto:2101010042@student.unis.ac.id), <sup>3</sup>[2101010051@student.unis.ac.id](mailto:2101010051@student.unis.ac.id), <sup>4</sup>[210101004@student.unis.ac.id](mailto:210101004@student.unis.ac.id), <sup>5</sup>[2001010050@student.unis.ac.id](mailto:2001010050@student.unis.ac.id), <sup>6</sup>[prasetyo@unis.ac.id](mailto:prasetyo@unis.ac.id)

Korespondensi Author : Inda Riana, Email : [2101010042@student.unis.ac.id](mailto:2101010042@student.unis.ac.id)

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami public value pada Penggunaan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Public value selama ini hanya dipandang diciptakan dan dikoordinir oleh pemerintah, tetapi sebenarnya public value dapat dikoordinir oleh siapapun dengan latar belakang apapun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan informan berasal dari Dinas kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan konsep public value yaitu dengan menggunakan Strategic, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang telah berupaya memenuhi nilai-nilai publik dalam pelayanan KTP-el, namun masih menghadapi tantangan dalam aspek legitimacy support, operational capability, dan perwujudan public value yang meliputi perlindungan data pribadi, keadilan dan kesetaraan akses, serta transparansi dan akuntabilitas layanan. Untuk mengoptimalkan pemenuhan nilai-nilai publik tersebut, Disdukcapil perlu melakukan perbaikan komprehensif dan berkelanjutan dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat, meningkatkan kapabilitas operasional, memperkuat legitimasi dan dukungan, serta mewujudkan nilai publik secara seimbang dan saling menguatkan, sesuai dengan prinsip-prinsip dalam teori strategic triangle.

**Kata Kunci:** *Public Value* (Nilai Publik), KTP Elektronik, Disdukcapil Kota Tangerang

### PENDAHULUAN

Menurut peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal, 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip

yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dengan demikian menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) diproses secara komputerisasi dan dilengkapi cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan.

Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2.348 Kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

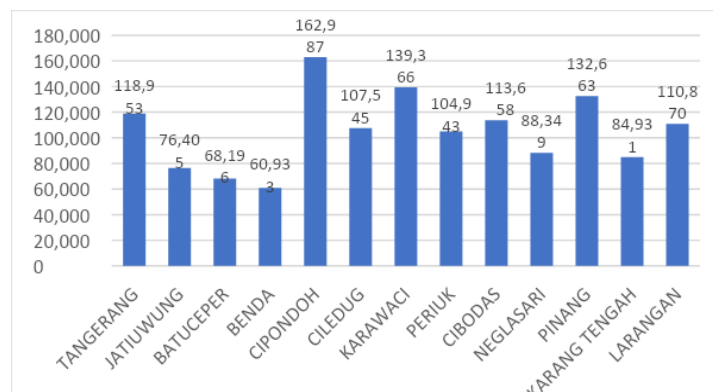
Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya. KTP memang sebagai tanda bukti identitas diri yang penting bagi masyarakat berbagai jenis pengurusan atau surat menyurat pasti selalu membutuhkan KTP. Sehingga peralihan KTP manual/biasa ke KTP-el ini sebagai bentuk program inovasi yang dibuat oleh Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam penggunaannya di jaman modern ini, karena peralihan dari KTP manual/biasa ke KTP-el pada prosedur pembuatan hingga sistemnya sudah memanfaatkan teknologi digital.

Salah satu cara untuk membuat KTP-el dengan menghubungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di masing-masing wilayah setempat. Kota Tangerang salah satu Kota yang terletak di Provinsi Banten dalam proses melayani pembuatan KTP-el akan mengikuti ketentuan yang berlaku di Provinsi

Banten dan regulasi nasional terkait administrasi kependudukan. Proses pembuatan KTP-el umumnya melibatkan beberapa langkah, seperti registrasi penduduk, verifikasi data, pengambilan foto dan sidik jari, serta penerbitan kartu. Pada proses melayani pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Tangerang tidak hanya melayani masyarakat yang datang langsung ke tempat, namun masyarakat yang tidak memungkinkan mengurus sendiri seperti sakit parah atau lansia akan didatangi oleh petugas pelayanan KTP untuk dilakukannya perekaman.

Hasil pelayanan pada perekaman KTP-el yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang dapat dilihat pada grafik dibawah ini yang dimana angka perkembangan perekaman setiap kecamatan di Kota Tangerang beberapa mencapai angka perekaman yang hampir memuaskan.

**Gambar 1. Grafik Data Penduduk Kota Tangerang**



Sumber : Perkembangan Perekaman KTP-el di Disdukcapil Kota Tangerang (2023).

Kemudian pada Tabel.1 dibawah ini menunjukkan, jumlah penduduk di Kota Tangerang adalah 1,369,799 jiwa dan dari jumlah tersebut sekitar 14,166 jiwa sudah melakukan perekaman data dan memiliki KTP-el sedangkan jumlah yang belum melakukan perekaman berjumlah 14,166 jiwa. Berdasarkan data diatas terlihat dari persentase penduduk sudah hampir seluruhnya melakukan perekaman dan memiliki KTP-el.

**Tabel 1. Data Perekaman KTP-el Penduduk di Kota Tangerang**

NO	KECAMATAN	SUDAH REKAM	BELUM REKAM	(%)
1	TANGERANG	117,689	1,264	98.94
2	JATI UWUNG	75,629	776	98.98
3	BATU CEPER	67,489	707	98.96
4	BENDA	60,246	687	98.87
5	CIPONDOH	161,230	1,757	98.92
6	CILEDUG	106,599	946	99.12
7	KARAWACI	137,894	1,472	98.94
8	PERIUK	103,830	1,113	98.94
9	CIBODAS	112,442	1,216	98.93
10	NEGLASARI	87,179	1,170	98.68
11	PINANG	131,231	1,432	98.92
12	KARANG TENGAH	84,108	823	99.03
13	LARANGAN	110,067	803	99.28
	<b>TOTAL</b>	<b>1,355,633</b>	<b>14,166</b>	<b>98.97</b>

Sumber : Perkembangan Perekaman KTP-el di Disdukcapil Kota Tangerang (2023).

Walaupun data tersebut sudah membuktikan hasil yang memuaskan dalam perekaman pada masyarakat kota Tangerang, namun yang menjadi permasalahannya dari penggunaan KTP-el ini salah satunya dalam pengurusan saat akan membuat atau penggunaannya pada sehari-hari di masyarakat yang masih terasa masih sama dengan penggunaan KTP manual padahal jika kita cermati KTP-el sudah sangat terupdate dalam segi penggunaan teknologi.

Demikian untuk mengelola suatu layanan menjadi layanan berkualitas, suatu organisasi publik sebagai penyedia layanan harus mampu memenuhi kebutuhan dan mendapat kepercayaan oleh masyarakat. Teori public value yang diperkenalkan oleh Mark H. Moore melalui bukunya *Creating Public Value: Strategic Management in Government* menekankan bahwa tujuan utama organisasi publik adalah menciptakan nilai publik (public value). Menurut Moore, public value terdiri dari tiga aspek kunci yaitu: value (nilai), legitimacy and support (legitimasi dan dukungan), serta operational capacity (kapasitas operasional). (Nuha et al., 2021).

Aspek value merujuk pada manfaat yang diberikan kepada masyarakat, seperti peningkatan kualitas hidup atau kepuasan terhadap layanan publik. Legitimacy and support mengacu pada persetujuan dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, lembaga politik, dan lembaga lainnya.

Sedangkan operational capacity berkaitan dengan kemampuan organisasi publik dalam mengelola sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan, meliputi sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur. (Prasad Lamsal & Kumar Gupta, 2022)

Dengan berfokus pada penciptaan public value, organisasi publik diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Teori public value menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, pengukuran keberhasilan organisasi publik tidak hanya didasarkan pada efisiensi dan efektivitas, tetapi juga pada kemampuannya dalam memenuhi harapan dan menciptakan nilai bagi masyarakat. (Busri et al., 2023)

Maka dalam program KTP-el ini dibuat harus memenuhi perspektif public value, yang meliputi *value* (nilai-nilai) seperti program dapat memberikan manfaat apa bagi publik, *legitimacy support* (legitimasi dan dukungan) adakah bentuk dukungan dari pembuat program yaitu pemerintah, *operational capability* (kemampuan operasional) apakah sudah cukup memiliki sumber daya yang dapat mengelola program ini secara efisien dan efektif. Berdasarkan penjelasan tersebut yang telah diuraikan membuat peneliti tertarik untuk meneliti program inovasi KTP-el ini menggunakan perspektif public value terhadap kepuasan masyarakat pada penggunaan KTP-el di Disdukcapil Kota Tangerang.

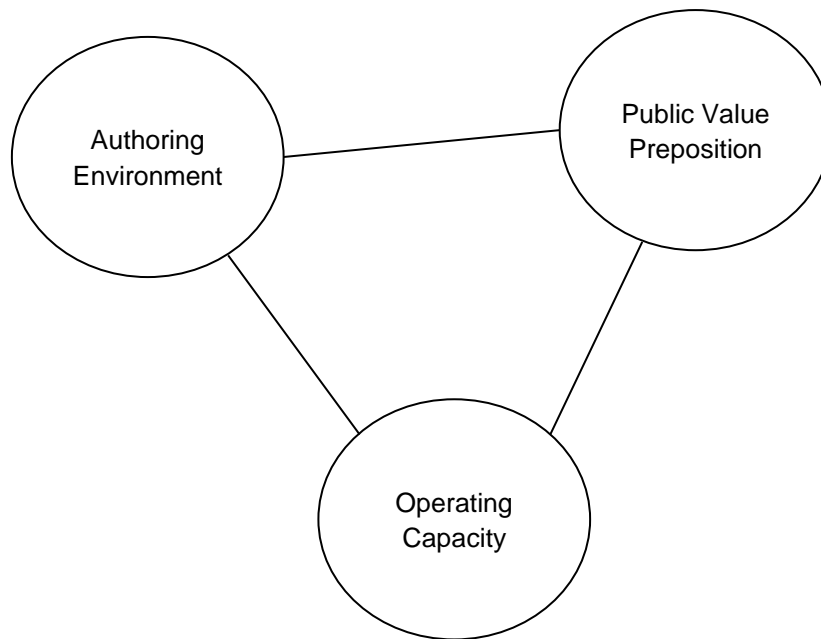
## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang yang beralamat Jl. Perintis Kemerdekaan II, RT.007/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118. Jenis penelitian yang digunakan yaitu, metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang kondisi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang dalam penggunaan KTP-el dalam perspektif public value. Sumber data

yang didapatkan berupa data primer dan data sekunder, data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan para narasumber dari pihak Dinas serta beberapa masyarakat saat melakukan pelayanan KTP-el. Sedangkan data sekunder yang didapatkan bersumber dari dokumen resmi pengarsipan rekaman KTP-el Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang. Kemudian dari sumber data yang didapatkan peneliti menganalisis menggunakan perspektif public value, yaitu *Strategic Triangle* Alford dan O'Flynn (2009) yang menurutnya terdapat tiga faktor utama yakni pertama faktor *value/nilai-nilai*, kedua faktor *legitimacy support* dan terakhir faktor *operational capability*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis sejauh mana nilai-nilai publik (public values) hadir dalam suatu kebijakan atau pelayanan pemerintah, dapat digunakan pendekatan *strategic triangle* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore. Pendekatan ini mempertimbangkan tiga faktor utama, yaitu nilai/value yang ingin diwujudkan, dukungan legitimasi (legitimacy support) dari berbagai pihak, serta kapabilitas operasional (operational capability) yang dimiliki. Ketiga faktor tersebut saling terkait untuk menciptakan nilai-nilai publik seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta kualitas dan responsivitas pelayanan. Dengan menganalisis kekuatan atau kekurangan pada masing-masing faktor dalam *strategic triangle*, dapat dinilai sejauh mana upaya pemerintah dalam mewujudkan nilai-nilai publik yang diharapkan masyarakat.



**Gambar. 2 Strategic Triangle**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat, berikut hasil yang didapatkan:

### **1. Legitimacy support**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa legitimasi dan dukungan menjadi komponen penting dalam terpenuhinya suatu public value yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. Pihak-pihak yang harus dicari legitimasi dan dukungannya adalah pemerintah itu sendiri dan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri yang tertuang pada BAB X Bagian Kesatu "Kedudukan, Tugas dan Fungsi" pasal 584, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai wewenang dalam tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, masih terdapat kurangnya kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP akibat buruknya kinerja. Munculnya praktik percaloan juga menunjukkan hilangnya legitimasi pemerintah dalam hal ini.

Disdukcapil Kota Tangerang sendiri masih dalam proses trial dan error, sebagai metode dasar dalam pemecahan masalah yang melibatkan upaya berulang dan bervariasi yang berlanjut hingga kesuksesan tercapai atau permasalahan yang dialami masyarakat terselesaikan.

Situasi seperti ini jelas menyalahi nilai-nilai kesetaraan, perlindungan hak masyarakat, efisiensi pelayanan publik, dan akuntabilitas pemerintah. Jika dibiarkan, akan semakin merusak kepercayaan publik dan menghambat tercapainya public value dalam program KTP-el. Pemerintah perlu mengambil langkah perbaikan seperti memperbaiki perencanaan kebutuhan, menjaga ketersediaan blanko, memperkuat pengawasan, serta menindak tegas praktik percaloan. Hanya dengan meningkatkan kapabilitas operasional dan menjaga legitimasi kebijakan, nilai-nilai publik yang diharapkan dapat terwujud secara optimal dalam pelayanan KTP-el kepada seluruh masyarakat.

Seiring berjalannya waktu, Disdukcapil Kota Tangerang terus berupaya menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik demi kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, khususnya di Kota Tangerang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, disampaikan bahwa "Banyak laporan ketidakpuasan dari masyarakat karena namanya juga pelayanan, mau kita (petugas) melakukan pelayanan sebagus apapun pasti tetap ada yang masih merasa kurang puas."

Menanggapi permasalahan yang ada, Disdukcapil Kota Tangerang juga terus mengeksplorasi regulasi dan kebijakan terkait pelaksanaan Program KTP-El dengan bekerja sama dan mendapatkan dukungan dari DPRD setempat. Dukungan tersebut diwujudkan melalui penggunaan anggaran yang dibiayai oleh DPRD untuk membeli alat pendukung prasarana dalam proses perekaman KTP-el seperti printer, reborn, tinta, serta alat rekam yang disediakan oleh Kementerian. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, ditemukan beberapa permasalahan yang



dihadapi. Pertama, antrean yang panjang sehingga harus menunggu berjam-jam untuk dilayani. Kedua, kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan, sehingga berkas yang dibawa sering kali kurang lengkap. Masyarakat juga mengeluhkan terbatasnya sumber daya manusia dan fasilitas di kantor pelayanan KTP-el, dimana hanya ada beberapa petugas dan komputer untuk melayani banyak orang. Pada proses perekaman data, seringkali terjadi gangguan jaringan internet atau server yang menghambat proses.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah sering terjadinya kelangkaan blanko pencetakan KTP-el. Hal ini sangat mengganggu masyarakat karena harus menunggu berbulan-bulan untuk mendapatkan KTP-el yang menjadi dokumen penting untuk berbagai keperluan. Situasi kelangkaan blanko ini bahkan memunculkan praktik percaloan yang merugikan masyarakat kecil. Masyarakat berharap pemerintah dapat lebih mengantisipasi hal ini agar tidak terjadi kelangkaan dan praktik percaloan yang menindas.

Masyarakat juga mengungkapkan kurangnya pemahaman tentang prosedur perpindahan penduduk dan pengurusan berkas KTP-el. Hal ini disebabkan minimnya sosialisasi dari pemerintah mengenai hal tersebut. Masyarakat sering kebingungan berkas apa saja yang harus dilengkapi, ke mana mengajukan permohonan, dan berapa lama waktu pengurusan setelah perpindahan penduduk. Ketidakjelasan prosedur ini dapat menyebabkan kesulitan masyarakat dalam mengurus KTP-el.

Permasalahan lainnya adalah sering terjadinya ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan pembuatan KTP-el dengan waktu yang dijanjikan. Masyarakat seringkali mengalami penantian yang lebih lama dari yang seharusnya, baik dalam proses perekaman data maupun pencetakan KTP-el. Hal ini bisa disebabkan beban kerja berlebihan, masalah teknis, atau kurangnya koordinasi petugas. Ketidaksesuaian waktu penyelesaian ini tentu menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan KTP-el segera.

Namun di sisi lain, masyarakat juga mengakui bahwa KTP-el dirasa lebih aman dalam melindungi data pribadi dibandingkan KTP manual. Penggunaan teknologi chip dan fitur pengamanan tambahan mempersulit upaya pemalsuan atau pencurian data. Data pribadi juga tersimpan secara digital dan terpusat sehingga lebih terlindungi. Meskipun masih ada kekhawatiran potensi kebocoran data jika sistem keamanan tidak kuat, secara umum masyarakat merasa KTP-el memberikan perlindungan data pribadi yang lebih baik.

Dari berbagai permasalahan tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan KTP-el oleh Disdukcapil Kota Tangerang masih memiliki kekurangan dalam memenuhi nilai-nilai publik seperti kesetaraan akses, kualitas pelayanan, kepastian prosedur dan waktu, serta perlindungan data pribadi. Disdukcapil perlu meningkatkan kapabilitas operasionalnya melalui penambahan sumber daya, sarana prasarana, dan perbaikan tata kelola untuk mengoptimalkan pelayanan. Perbaikan sistem informasi dan sosialisasi juga penting untuk memastikan kemudahan akses prosedural bagi masyarakat. Selain itu, diperlukan penguatan sistem keamanan dan pengawasan untuk menjamin privasi data pribadi masyarakat. Dengan peningkatan pada ketiga aspek strategic triangle yaitu operational capability, legitimacy support, dan public value, diharapkan pelayanan KTP-el Kota Tangerang dapat semakin optimal dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **2. Operational capability**

Salah satu aspek penting dalam operational capability adalah ketersediaan sarana informasi yang memadai terkait prosedur dan persyaratan pengurusan KTP-el. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, ditemukan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal ini. Masyarakat seringkali kesulitan mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai dokumen apa saja yang harus disiapkan dan tahapan yang harus dilalui dalam proses pengurusan KTP-el. Beberapa masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan seperti ini tentang prosedur dan persyaratan pengurusan KTP-el.

*"Waktu itu saya sudah antri lama sekali, ternyata pas giliran saya tiba, petugas bilang berkas saya kurang lengkap. Saya harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan yang ternyata cukup banyak. Kalau saja informasinya lebih jelas dari awal, saya kan bisa mempersiapkannya dengan lebih baik dan tidak perlu buang-buang waktu."*

*"Saya sempat bingung harus mengurus KTP-el saya ke mana setelah pindah domisili. Informasi di website tidak terlalu jelas, saya juga sempat menghubungi call center tapi responnya kurang memuaskan. Akhirnya saya harus bertanya-tanya ke sana kemari dulu sebelum tahu prosedur pastinya."*

Permasalahan yang dialami oleh masyarakat tersebut mengenai ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan pembuatan KTP-el dengan waktu yang telah ditetapkan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses penerbitan KTP-el, melebihi jangka waktu yang dijanjikan. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dan mengganggu rencana masyarakat yang membutuhkan KTP-el untuk berbagai keperluan mendesak.

Selain itu peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dengan masyarakat lainnya yang mengatakan *"Saya sudah mengikuti semua prosedur dan dijanjikan KTP-el akan jadi dalam 2 minggu. Tapi ternyata setelah 3 minggu lebih belum jadi juga. Saya tanya petugas katanya datanya masih diproses di pusat. Saya jadi bingung mau urus pendaftaran anak sekolah saya gimana, kan butuh KTP-el untuk persyaratannya."*

*"KTP-el saya sudah hampir sebulan belum selesai juga setelah perekaman. Padahal saya ada rencana bepergian ke luar kota untuk urusan pekerjaan. Tiap saya tanya petugas jawabannya masih menunggu proses. Tapi tidak jelas sampai kapan. Saya jadi harus tunda dulu rencana saya."*

Menanggapi keluhan tersebut, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang mengakui memang masih ada kendala dalam memenuhi target waktu penyelesaian. Dari hasil wawancara dengan peneliti beliau menjelaskan bahwa *"Keterlambatan dalam penerbitan KTP-el biasanya disebabkan kendala teknis seperti gangguan jaringan atau padatnya antrian data*

*yang harus diproses di pusat. Tapi kami selalu berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan berkoordinasi dengan pusat untuk mempercepat prosesnya."*

Beliau juga menjelaskan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapabilitas operasional, *"Kami terus berupaya meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM kami. Secara bertahap kami menambah perangkat komputer, jaringan internet, serta alat perekaman. Kami juga rutin mengadakan pelatihan bagi para petugas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Meski belum sempurna, kami terus berkomitmen untuk memperbaiki kinerja kami."* Selain itu, Disdukcapil Kota Tangerang juga berupaya memperbaiki sistem informasi yang tersedia bagi masyarakat. Kepala Bidang menambahkan, *"Kami sedang memperbarui website resmi kami agar lebih informatif dan user-friendly. Kami juga akan menambah personel di bagian call center dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Semua ini kami lakukan untuk memastikan masyarakat bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah."*

Terkait permasalahan duplikasi data pada KTP manual yang dikhawatirkan, Kepala Bidang menegaskan, *"Dengan adanya sistem KTP-el yang terintegrasi secara nasional, kami dapat memastikan setiap penduduk hanya memiliki satu data yang valid. Sistem kami dapat mendeteksi jika ada NIK ganda dan secara otomatis akan menolak jika ada upaya perekaman dengan data yang sama. Jadi masyarakat tidak perlu khawatir soal duplikasi data."* Meski masih menghadapi berbagai kendala, Disdukcapil Kota Tangerang terus berkomitmen untuk meningkatkan operational capability dalam pelayanan KTP-el. Dengan berbagai perbaikan yang dilakukan secara bertahap, diharapkan pelayanan dapat menjadi semakin efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik.

Hal ini selaras dengan prinsip-prinsip dalam strategic triangle yang dikemukakan oleh Mark H. Moore. Dengan meningkatkan kualitas operational capability, membangun legitimacy support melalui pelayanan yang lebih baik, serta memenuhi public value yang diharapkan masyarakat, Disdukcapil Kota Tangerang dapat mewujudkan tata kelola yang lebih efektif dalam program KTP-el. Tentu saja,

perbaikan ini harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan. Komitmen dari seluruh jajaran di Disdukcapil, dukungan dari Pemkot Tangerang, serta partisipasi aktif masyarakat sangat dibutuhkan. Hanya dengan sinergi dari semua pihak, pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada pemenuhan nilai-nilai publik dapat terwujud dengan optimal.

### **3. Public Value**

Salah satu nilai publik yang sangat penting dalam pelayanan KTP-el adalah perlindungan data pribadi masyarakat. Dengan diterapkannya teknologi chip dan berbagai fitur pengamanan lainnya, KTP-el diharapkan dapat memberikan jaminan keamanan data yang lebih baik dibandingkan KTP konvensional. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk memenuhi hak privasi setiap warga negara dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah.

Dalam wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, beliau menekankan komitmen Disdukcapil dalam menjaga keamanan data masyarakat. "Kami menyadari bahwa data pribadi adalah hal yang sangat sensitif dan harus dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, kami terus berupaya meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data dalam pelayanan KTP-el. Setiap petugas yang menangani data pribadi juga telah menandatangani pakta integritas untuk menjaga kerahasiaan data." Meski demikian, beliau juga mengakui masih adanya kekhawatiran sebagian masyarakat terkait potensi kebocoran atau penyalahgunaan data. "Kami memahami kekhawatiran masyarakat dan terus berupaya memperkuat sistem keamanan kami. Kami juga terbuka terhadap masukan dan kritik dari masyarakat untuk perbaikan layanan kami. Jika ada laporan atau indikasi kebocoran data, kami akan segera menindaklanjuti dan melakukan investigasi."

Beberapa masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan seperti ini tentang perlindungan data pribadi pada KTP-el. Salah seorang masyarakat yang kami wawancarai mengungkapkan pendapatnya,

*"Saya pribadi merasa data saya lebih aman dengan adanya KTP-el. Dulu dengan KTP biasa, saya khawatir kartu saya bisa dipalsukan atau disalahgunakan orang lain. Tapi dengan adanya chip dan data yang tersimpan secara digital, saya merasa lebih tenang. Meski begitu, saya berharap pemerintah terus meningkatkan pengamanannya agar tidak ada kebocoran data pribadi warga."*

Di sisi lain, masyarakat lainnya menyimpan keraguan, *"Memang teknologinya sudah canggih, tapi kan sistem sebegus apapun pasti ada celah keamanannya. Saya pernah dengar kasus kebocoran data di negara lain. Jadi saya harap pemerintah bisa memberi jaminan yang lebih kuat soal keamanan data kita. Kalau perlu ada semacam asuransi atau ganti rugi jika terjadi kebocoran yang merugikan masyarakat."*

Menanggapi kekhawatiran tersebut, Kepala Bidang menjelaskan, *"Kami terus berkoordinasi dengan Kemendagri dan lembaga terkait untuk memastikan sistem keamanan data yang terintegrasikan mutakhir. Kami juga secara berkala melakukan audit keamanan sistem dan memperbaharui proteksi data kami. Jika terbukti ada pihak yang lalai atau menyalahgunakan data, akan ada sanksi tegas sesuai aturan yang berlaku."* Selain perlindungan data, nilai publik lain yang ingin diwujudkan melalui KTP-el adalah keadilan dan kesetaraan akses layanan bagi seluruh masyarakat. Dengan sistem KTP-el yang terintegrasi secara nasional, diharapkan setiap warga negara dapat memperoleh haknya secara adil tanpa diskriminasi.

Namun pada aspek keadilan dan kesetaraan, salah satu narasumber dari masyarakat yang kami wawancarai juga ada yang menyoroti tentang pelayanan, beliau mengatakan *"Memang secara aturan semua punya hak yang sama. Tapi dalam praktiknya, masih sering ada perlakuan istimewa bagi orang-orang tertentu. Misalnya mereka yang punya koneksi bisa lebih cepat dilayani atau ada joki-joki yang bisa membantu proses dengan bayaran tertentu. Ini kan mencederai nilai keadilan yang seharusnya ditegakkan."*

Adapun sumber masyarakat lainnya yang mengatakan, *"Dengan KTP-el, saya merasa diperlakukan sama dengan warga lainnya. Dulu sering ada perlakuan berbeda dalam*

*pelayanan publik berdasarkan status sosial atau ekonomi. Tapi sekarang semua warga punya kesempatan yang sama untuk mengakses layanan dengan KTP-el sebagai identitas yang sah."*

Menanggapi hal tersebut, Kepala Bidang menegaskan komitmen Disdukcapil untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara, *"Kami tidak mentolerir praktik diskriminasi atau perlakuan istimewa dalam pelayanan kami. Setiap warga harus dilayani sesuai urutan dan memenuhi persyaratan yang sama. Jika ada laporan pelanggaran, kami akan segera menindaklanjuti. Kami juga telah memperbaiki sistem antrian dan pengawasan untuk meminimalkan potensi kecurangan."*

Dengan menekankan pentingnya partisipasi masyarakat seperti mengajak masyarakat untuk aktif mengawasi dan melaporkan jika ada praktik yang mencurigakan. Dengan kerjasama semua pihak, kita bisa mewujudkan pelayanan yang lebih adil dan setara. Selain itu nilai publik lainnya yang tidak kalah penting adalah akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan KTP-el. Masyarakat berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan publik dan mencegah penyalahgunaan wewenang.

Karena beberapa masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa, *"Saya berharap ada informasi yang lebih jelas tentang biaya dan waktu pemrosesan KTP-el. Selama ini informasinya sering simpang siur dan tidak pasti. Kalau bisa dipasang di ruang pelayanan atau website resmi agar masyarakat bisa mengecek langsung."*

*"Mungkin bisa dibuat semacam sistem tracking online, jadi kita bisa memantau sudah sampai mana proses KTP-el kita. Jadi kita tidak perlu bolak-balik bertanya ke petugas dan lebih efisien waktunya."*

Menanggapi saran tersebut, Kepala Bidang beserta staf Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang akan terus meningkatkan transparansi informasi kepada masyarakat dengan berbagai upaya yang diharapkan pelayanan KTP-el dapat semakin memenuhi nilai-nilai publik yang diharapkan masyarakat. Meski masih ada tantangan dan kendala yang harus

dihadapi, Disdukcapil Kota Tangerang terus berkomitmen untuk memperbaiki kualitas layanan demi kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Hal ini selaras dengan prinsip *strategic triangle* yang menekankan pentingnya memenuhi *public value*, menjaga *legitimacy and support*, serta meningkatkan *operational capability* dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan sinergi dan komitmen dari semua pihak, nilai-nilai seperti perlindungan data pribadi, keadilan, akuntabilitas, dan transparansi dapat terus ditingkatkan dalam pelayanan KTP-el. Diperlukan pengawasan yang ketat, evaluasi berkala, serta keterbukaan terhadap masukan dan kritik dari masyarakat. Sehingga upaya perbaikan yang terus-menerus dan melibatkan partisipasi aktif masyarakat, pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai publik dapat terwujud dengan optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan perspektif *public value*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Tangerang belum sepenuhnya mampu mewujudkan *public value* secara optimal. Meskipun terdapat upaya dan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, masih ditemukan berbagai kendala dan kekurangan dalam implementasinya. Beberapa permasalahan yang mengemuka antara lain: kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan, ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan dengan yang dijanjikan, kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, serta adanya indikasi perlakuan yang tidak setara dalam pelayanan. Namun demikian, penting untuk dicatat bahwa Disdukcapil Kota Tangerang telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya *public value* dan terus berupaya melakukan perbaikan. Hal ini terlihat dari komitmen mereka untuk meningkatkan transparansi informasi, memperkuat sistem keamanan data, serta menegakkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan. Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa meskipun belum sepenuhnya tercapai, terdapat langkah-langkah progresif menuju perwujudan *public value* yang lebih baik. Dengan



demikian, dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang berada dalam proses transisi menuju pemenuhan public value yang lebih optimal dalam pelayanan KTP-el, namun masih memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk mencapai tingkat yang diharapkan oleh masyarakat.

## REFERENSI

- Arsyahdi, R. (2023). Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2, 575–586.  
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/7466>  
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/download/7466/3520>
- Astuti, R. S., Kristanto, Y., Aden, D., Nuha, N., & Soedarto, J. H. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 208–223.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31291>.
- Busri, Ihyani Malik, & Nur Wahid. (2023). Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 85–119. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.134>.
- Firman, & Jumadi, J. (2020). Problematika Pendaftaran Penduduk Sebagai Upaya Tertib Administrasi E-Ktp Dalam Lingkup Administrasi Negara. *Alauddin Law Development Journal*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.24252/aldev.v2i1.13265>
- Hadiyanor, E., & Widyanti, F. (2022). KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 124.  
<https://doi.org/10.20527/jpp.v3i2.4858>

- Hendriawan, S., Julianto, W., & Didik Himmawan. (2022). Sosialisasi E-Ktp Dan Pemilih Pemula Di Desa Kedokan Gabus Kabupaten Indramayu. *ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 31–35. <https://doi.org/10.58355/engagement.v1i1.3>
- Indrawati, S., & Setiawan, B. (2020). Kesadaran Hukum Masyarakat Terhadap Kepemilikan EKTP di Desa Marawan Lama Kecamatan Dusun Utara Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPiPS)*, 4(2), 37–43.
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Kristina Maria Nuriani, Achluddin Ibnu Rochim, K. (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.
- Lutfi, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ktp Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tandes Surabaya. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(2), 190–213. <https://doi.org/10.37504/map.v6i2.529>
- Male, M. (2023). Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E-Ktp Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. *Viva Themis Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 73–84. <https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2086>.
- Nuha, A. N., Astuti, R. S., & Kristanto, Y. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31291>.

- Nurany, F., Dinda Rahmadhani, C., Kurniawati, L., Pritha Sharmistha, N., Ihza Mahendra, Y., & Rahma Sary, I. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-Ktp. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(1), 22–29. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Nurzila, N., & Abdul Sadad. (2023). Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 26–31. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i3.72>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Prasad Lamsal, B., & Kumar Gupta, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 78–96. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Rinanda, R. R. (2022). *Evaluasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*. 16–75.
- Terttiaavini. (2013). Analisa Faktor Keberhasilan Dalam Memanfaatkan Teknologi Informasi Pada Pelaksanaan eKTP di Kota Palembang. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) Yogyakarta*, 10–15.
- Yulianto, W., & Herlina Heryanti, R. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Ddan Pencatatan Sipil Kabupaten

Sragen. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(1), 77–88.  
<https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i1.71>

Yusron, A., Ramdani, R., & Sugiarti, C. (2022). Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1), 11–18.  
<https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1988>

Yuza, A. F., & Putra, H. (2023). Integrated Administrative Service Quality In Bantan District Bengkalis Regency (Study Of E-KTP Management). *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 9(1), 14–22.  
[https://doi.org/10.25299/jkp.2023.vol9\(1\).12022](https://doi.org/10.25299/jkp.2023.vol9(1).12022)

Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 487–498. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p48>