



Pemenuhan Hak Masyarakat Atas Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Ambon

Sindi Marlen Tomasila¹, Marthinus Johannes Saptanno², Eric Stenly Holle³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

cindytomasila689@gmail.com¹

Info Artikel

Keywords:

*e-KTP service standards;
maladministration;
Public service legal
accountability.*

Abstract

Introduction: *Good public service is the right and hope of every citizen and resident. Especially to apply the concept of good governance in Indonesia, one of the strategic choices is through the implementation of public services in order to form good governance. However, in its implementation there are still public services that are not in accordance with public service standards so that it has implications for the occurrence of maladministration actions that can cause harm to the community. One of them is the uncertainty of time in the service process.*

Purposes of the Research: *The purpose of writing this thesis is to find out and analyze the 30 (thirty) minute period of service standards for making Electronic Identity Cards (e-KTP) that are not met, categorized as maladministration and legal remedies if the time period according to the service standards is not met.*

Methods of the Research: *The type of research used in this research is normative legal research, namely legal research conducted by examining library materials or secondary materials consisting of primary legal materials and secondary legal materials. These materials are arranged systematically, studied, then a conclusion is drawn in relation to the problem under study.*

Results / Findings / Novelty of the Research: *The results and discussion show that the 30 (thirty) minute period of completion of the e-KTP printing service at the Ambon City Population and Civil Registration Office in 2019 to early 2022 was not carried out in accordance with the contents of service standards with the constraints of limited e-KTP printing machines, the lack of officers in the e-KTP printing section and the lack of e-KTP forms per day which are not*

Kata Kunci:

Standar pelayanan e-KTP,
Maladministrasi,
Pertanggungjawaban hukum
pelayanab publik.

DOI:

xxxxxxx

proportional to the number of people who will print e-KTPs, resulting in time uncertainty and work delays which have an impact on service discrimination. to get fast service. This action certainly deviates from administrative ethics which is referred to as maladministration. Seeing this, the construction of legal liability for maladministration acts carried out by public service providers needs to be reviewed, because the sanctions imposed have not been able to prevent maladministration actions that occur.

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan publik yang baik adalah hak dan juga harapan setiap warga negara dan penduduk. Terutama untuk menerapkan konsep good governance di Indonesia maka salah satu pilihan strategis adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik guna membentuk tata kelola pemerintahan yang baik. Namun dalam implementasinya masih terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik sehingga berimplikasi terhadap terjadinya tindakan maladministrasi yang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Salah satunya adalah ketidakpastian waktu dalam proses pelayanan.

Tujuan Penulisan/Penelitian: Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa jangka waktu 30 (tiga puluh) menit standar pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang tidak terpenuhi apakah dapat dikategorikan sebagai maladministrasi serta upaya hukum apabila jangka waktu sesuai standar pelayanan tersebut tidak terpenuhi. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif.

Metode Penulisan/Penelitian: Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Hasil/Temuan Penulisan/Penelitian: Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa jangka waktu 30 (tiga puluh) menit penyelesaian pelayanan pencetakan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon pada tahun 2019 sampai dengan awal tahun 2022 tidak dilaksanakan sesuai dengan isi standar pelayanan dengan kendala keterbatasan mesin pencetakan e-KTP, kurangnya petugas di bagian pencetakan e-KTP serta

kurangnya blanko e-KTP per harinya yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang akan melakukan pencetakan e-KTP sehingga mengakibatkan ketidakpaastian waktu dan penundaan pekerjaan yang berdampak pada diskriminasi pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang cepat selesai. Tindakan tersebut tentu menyimpang dari etika administrasi yang disebut sebagai maladministrasi. Melihat hal tersebut, konstruksi petanggungjawaban hukum atas tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik perlu untuk dilihat kembali, karena sanksi yang diberlakukan pun belum bisa mencegah tindakan maladministrasi yang terjadi.

A. PENDAHULUAN

Kegiatan Pelayanan merupakan aspek penting di dalam kehidupan manusia. Karena segala aktivitas kehidupan manusia tidak lepas dari pelayanan baik itu masyarakat yang berposisi sebagai pihak yang melayani dan juga yang dilayani. Melayani serta dilayani dalam bentuk barang publik dan juga jasa publik inilah yang disebut sebagai pelayanan publik yang sudah menjadi tanggung jawab pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Pelayanan publik berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengandung pengertian bahwa 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. Pelayanan publik saat ini memiliki ruang lingkup yang semakin meluas dan menyentuh tidak hanya tentang pemenuhan dan penegakan hak-hak dasar manusia seperti sandang, pangan, pendidikan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, dan lain sebagainya, namun juga mengenai perizinan, identitas status seseorang dalam hal ini administrasi penduduk dan sebagainya.² Untuk memenuhi hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik, maka diperlukan pelayanan administrasi kependudukan yang memenuhi standar teknologi, professional, bersifat dinamis dan tidak diskriminatif dalam usaha mencapai standar pelayanan yang berkualitas guna mengatasi permasalahan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan di antaranya adalah Akte Kelahiran, Kartu Tanda

¹ Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hal 18

² Zikri Al Anshari, Bambang Irawan, Santi Rande. "Studi Tentang Standar Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda", *e-journal Administrasi Negara*, Vol.6 No.3, (2018), hal.3

Penduduk Elektronik atau yang disingkat e-KTP dan Kartu Keluarga, serta dokumen-dokumen penting lainnya yang terkait dengan status seseorang dan merupakan suatu prasyarat untuk memperoleh pelayanan publik.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir a dinyatakan Bahwa “Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk hak-hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Hak-hak dan kebutuhan dasar tersebut diatur secara tegas dalam ketentuan pasal 18 A ayat (2) dan pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Sehingga penolakan atau penyimpangan pelayanan publik adalah bertentangan dengan UUD 1945.³ Pemenuhan hak setiap warga negara berupa memperoleh jasa pelayanan yang baik dari pemerintah akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut melakukan pelayanan secara profesional sesuai dengan kualitas standar pelayanan dan prosedur yang tepat serta tidak berbelit-belit atas pelayanan yang diberikan. Salah satu lembaga atau instansi pemerintahan di kota Ambon yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal pelaksanaan pemberian pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan mencatat, mendaftarkan serta membukukan peristiwa penting mengenai status seseorang. Dari jenis-jenis administrasi kependudukan, fokus penelitian pada penulisan ini adalah pelayanan KTP elektronik di kota Ambon.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau selanjutnya disebut e-KTP merupakan salah satu bukti legalitas diri seseorang sebagai seorang warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional dan penting untuk seseorang guna memperoleh pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta dalam berbagai pengurusan. Oleh karena itu, pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon yang dilakukan oleh pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 18 huruf (i) dinyatakan bahwa: "Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan". Asas penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud dalam pasal 18 huruf (i) dijelaskan lebih rinci dalam pasal 4 huruf (a) sampai

³ Pilipus M.Hadjon,dkk. *Hukum Administrasi dan Tindak Pidana Korupsi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2011,hal.26

dengan huruf (i) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu "masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan". Untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik dalam rangka pemenuhan hak pelayanan publik sebagaimana yang terdapat pada ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut, maka diperlukan standar pelayanan sebagai acuan atau tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Di dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Nomor 1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, jangka waktu yang ditetapkan untuk pencetakan e-KTP adalah 30 (tiga puluh) menit, namun dalam pelaksanaannya di lapangan ternyata masih belum sesuai dengan isi standar pelayanan tersebut. Hal ini terlihat dengan terjadinya penumpukan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon yang sebagian besarnya masyarakat yang akan melakukan pencetakan e-KTP. Ketidakpastian waktu pelayanan pencetakan e-KTP yang tidak sesuai standar pelayanan terjadi karena beberapa kendala yaitu, kurangnya mesin cetak e-KTP, ketersediaan blanko e-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang sudah mengantri untuk melakukan pencetakan e-KTP, serta terdapat juga kendala gangguan sistem yang berakibat pada penundaan pekerjaan dan berujung ketidakpastian waktu pelayanan. Hal demikian, berimplikasi terhadap ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima karena tidak sesuai dengan jangka waktu yang tertuang di dalam isi standar pelayanan.

Ketidakpastian waktu dalam pemberian pelayanan yang terjadi mengakibatkan timbulnya persekongkolan antara pemberi dan penerima layanan guna mendapatkan pelayanan yang cepat selesai agar tidak perlu mengantri. Tindakan seperti ini berdampak pada efektivitas waktu masyarakat lain yang juga sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan yang sama. Tentunya hal-hal tersebut membuka peluang besar bagi terjadinya tindakan maladministrasi dan KKN yang bisa berakibat yuridis pada pengenaan sanksi pidana.⁴ Yang mana, di dalam buku "Memahami Maladministrasi" karangan Hendra Nurtjahjo

⁴ Eric S Holle. "Pelayanan Publik Melalui e-Government Upaya Meminimalisir praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service", *Jurnal Sasi*, Vol.17 No.3, (Juli-September 2011), hal.2

(dkk), tindakan maladministrasi diartikan sebagai suatu perbuatan yang melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik yakni penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian tersebut, penulis berpendapat bahwa ketidakpastian waktu yang terjadi dalam proses pencetakan e-KTP yang berimplikasi terhadap timbulnya tindakan diskriminasi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, kelalaian atas kewajiban penyelenggara pelayanan atas hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik dapat menimbulkan pemerintahan yang tidak efisien, terlihat buruk dan tidak memadai. Sehingga bukan saja menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan melainkan juga merupakan salah satu tindakan atau perbuatan yang melawan hukum.⁵

Pentingnya e-KTP bagi masyarakat sehingga diperlukan pelayanan yang tertib, tidak diskriminatif serta tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Maka penelitian ini difokuskan pada salah satu komponen penting yang terdapat dalam isi standar pelayanan yakni jangka waktu penyelesaian pelayanan pencetakan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Apabila hak-hak pelayanan publik tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka perlu untuk dilihat bagaimana upaya hukum yang dapat memberi jalan keluar atas permasalahan tersebut agar hak-hak masyarakat atas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dapat terakomodir dengan baik.

B. METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang menggunakan metode pendekatan *statute approach*, *conceptual approach*, kemudian teknik pengumpulan bahan hukum primer yakni inventarisasi peraturan perundang-undangan maupun bahan hukum sekunder berupa doktrin atau pendapat pakar hukum yang diambil dari buku, teks, kamus hukum, jurnal maupun karya ilmiah yang berhubungan dengan isu hukum yang hendak dipecahkan. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, dan dianalisa secara kualitatif, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

C. PEMBAHASAN

⁵ Hartono,dkk. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, The Asia Foundation Indonesia, 2003, hal. 69

Standarisasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Hakekat Standarisasi Pelayanan Publik

Standar merupakan suatu patokan atau pedoman yang disusun, disepakati serta dapat diterima guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, atau sebagai pernyataan tertulis yang menjelaskan tentang cita-cita, tujuan, kriteria, pedoman dan tolak ukur dalam melakukan suatu kegiatan. Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional Pasal 1, yang dimaksud dengan standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Sedangkan yang dimaksud dengan Standardisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar, yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak.

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang diberikan oleh suatu lembaga ataupun penyedia barang atau jasa kepada pihak lain dan sering tidak kasat mata namun hasilnya dirasakan oleh pihak lain tersebut.⁶ Menurut Herbert Blumer (1969), Publik adalah sekelompok orang yang terlibat dalam sebuah diskusi mengenai suatu persoalan serta mereka mencari solusi guna pemecahan persoalan tersebut⁷. Standar pelayanan merupakan sebuah tolak ukur atau patokan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Maka dari itu, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan serta mempublikasikannya sebagai jaminan dari adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Berdasarkan standar pelayanan publik yang telah diuraikan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa setiap lembaga atau organisasi manapun dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun dan dibakukan sehingga penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini pun sudah termasuk dalam bentuk pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan yang sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Indonesia.

Maladminsitrasi Dan Bentuk-Bentuknya

Pengertian Maladministrasi

Secara umum, pengertian maladministrasi seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1 butir 3 adalah suatu perbuatan melawan hukum dan perilaku menyimpang dari etika adminisitrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut. Perilaku tersebut meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, pengambilan keputusan yang tidak sesuai sehingga menimbulkan kelalaian atas keputusan yang diambil, melakukan penundaan berlarut, bersikap

⁶ Kotler, Philips. *Marketing Management Concept*, New Jersey. Prentice Hall Inc. 1994, hal 64

⁷ Blumer Herbert. *Symbolic Interaction : Persepective and Method*, Berkeley University of california Press, 1969, hal. 176

diskriminatif, termasuk permintaan imbalan, dan hal-hal lain yang dapat dinilai menyimpang dari yang seharusnya sehingga menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Bentuk-bentuk Maladministrasi

Di dalam buku "Memahami Maladministrasi" karangan Hendra Nartjahyo,dkk (2013) bentuk dari tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang paling umum adalah penyalahgunaan wewenang, melakukan tindakan sewenang-wenang, penundaan berlarut, ketidakjelasan informasi, penyimpangan prosedur dan salah pengelolaan, pengabaian terhadap kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, serta ketidakpastian hukum.⁸ Demikian juga pendapat Masthuri dalam bukunya yang berjudul "Mengenal Ombudsman Indonesia", bentuk maladministrasi dapat diklasifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan kedekatan karakteristik sebagai berikut ⁹:

1. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan publik, terdiri dari :

- 1) Penundaan Berlarut: tindakan mengulur-ulur waktu dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang berakibat kepada ketidakpastian proses pemberian layanan yang tidak tepat waktu sebagaimana waktu yang telah ditentukan.
- 2) Tidak Menangani: seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
- 3) Melalaikan Kewajiban: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggung jawabnya.

2. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi.

- 1) Persekongkolan: tindakan bersekutu atau turut serta melakukan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pejabat publik dan menimbulkan masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Kolusi dan Nepotisme: tindakan mengutamakan kepentingan keluarga, teman, atau kenalan-kenalan dekat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
- 3) Bertindak Tidak Adil: proses pemberian pelayanan umum dilakukan secara memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat merasa tidak adil.
- 4) Nyata-nyata Berpihak: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu

⁸ Hendra Nurtjahajo, Yustus Maturbongs dan Diani Indah Rahmitasari. *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, 2013, hal 11

⁹ Masthuri, Budi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2005

pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.

3. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mengakibatkan pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 1) Pemalsuan: perbuatan meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
- 2) Pelanggaran Undang-Undang: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
- 3) Perbuatan Melawan Hukum: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan umum.

4. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat.

- 1) Diluar Kompetensi: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
- 2) Tidak Kompeten: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
- 3) Intervensi: seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya sehingga memengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
- 4) Penyimpangan Prosedur: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

5. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

- 1) Bertindak Sewenang-wenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
- 2) Penyalahgunaan Wewenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
- 3) Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

6. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif.

- 1) Permintaan Imbalan Uang/Korupsi: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya serta menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.
- 2) Penguasaan Tanpa Hak: seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, padahal semestinya sesuatu tersebut menjadi bagian dari kewajiban pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat.
- 3) Penggelapan Barang Bukti: seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (misalkan setelah tuduhan tidak terbukti) pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya.

Pelanggaran Standarisasi Pelayanan E-Ktp Sebagai Bentuk Maladministrasi

Sebuah pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan isi standar pelayanan sehingga dapat menjamin hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan pencetakan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon telah dilakukan sesuai dengan isi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap dan sesuai dengan tata cara yang ada. Mulai dari menanyakan kebutuhan, pengambilan nomor antrian sampai dengan proses penyelesaian sudah dapat diselesaikan dalam waktu 10 sampai dengan 20 menit. Jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon pada tahun 2019 sampai dengan awal tahun 2022, terdapat pelayanan pencetakan e-KTP yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Pada tahun 2019 hingga awal bulan Januari tahun 2022 yang mencerminkan ketidakpastian waktu dalam proses pemberian pelayanan sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengambil jalur cepat selesai tanpa mengantri. Ketidakpastian waktu penyelesaian e-KTP yang tidak sesuai dengan isi standar pelayanan publik. Dalam pemberian pelayanan pencetakan e-KTP yang ditemukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku, Selain masalah gangguan sistem dan mati listrik yang mengakibatkan terjadinya penundaan pekerjaan, ditemukan bahwa pencetakan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan karena jumlah masyarakat yang akan melakukan pencetakan e-KTP tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang bertugas untuk mencetak e-KTP serta terdapat juga kebutuhan mesin cetak e-KTP dan ketersediaan blanko e-KTP yang terbatas sehingga pencetakan e-KTP per hari hanya berjumlah 50 (lima puluh) blanko saja. Tentu jumlah yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang sedang mengantri untuk melakukan pencetakan e-KTP. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon setiap hari kerja guna merebutkan nomor antrian untuk 50 (lima puluh) blanko e-KTP yang tersedia. Keterbatasan tersebut berimplikasi pada keberpihakan yang mencerminkan tindakan persekongkolan antara pemberi dan penerima pelayanan guna mendapatkan pelayanan yang cepat selesai. Keberpihakan tersebut mengakibatkan masyarakat lain yang juga sedang mengantri merasa dirugikan karena pelayanan yang tidak adil dan tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Keberpihakan tersebut

selain menimbulkan rasa ketidakadilan tetapi juga diskriminasi dalam pelayanan yang tercermin dari tindakan mementingkan keluarga, teman, atau kenalan-kenalan dekat dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga efektivitas waktu masyarakat lain yang juga sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan yang sama tidak terpenuhi sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam isi standar pelayanan.

Menurut pendapat Hendra Nurtjahjo, dkk(2013) di dalam bukunya "Memahami Maladministrasi", pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan merupakan suatu tindakan yang menyimpang dari etika administrasi yang disebut sebagai tindakan maladministrasi. Mengingat pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan serta dijalankan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga berdasarkan pendapat tersebut, menurut hemat penulis ketidakpastian waktu penyelesaian pencetakan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon yang tidak sesuai dengan isi standar pelayanan tentu dirasakan oleh masyarakat karena tindakan penyelenggaraan pelayanan yang menyimpang dari etika administrasi yakni mementingkan kerabat dekat dan mengabaikan masyarakat lain yang juga sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan yang sama. Tindakan tersebut terjadi karena penyelenggara pelayanan publik tidak dapat menyelesaikan kendala-kendala seperti gangguan sistem yang mengakibatkan penumpukan pekerjaan, keterbatasan petugas di bagian pencetakan e-KTP, kurangnya mesin cetak e-KTP, dan keterbatasan blanko e-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang sedang mengantri untuk melakukan pencetakan e-KTP sehingga menimbulkan keberpihakan yang berujung pada tindakan persekongkolan guna mendapatkan pelayanan yang cepat selesai. Namun tindakan tersebut merugikan masyarakat lain yang juga sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan karena penyelenggara pelayanan bertindak tidak adil, sehingga jangka waktu penyelesaian e-KTP yang seharusnya hanya 30 (tiga puluh) menit menjadi tidak terpenuhi. Hal ini berimplikasi terhadap hak masyarakat atas pelayanan yang tidak terpenuhi sesuai dengan isi standar pelayanan dan sudah tentu bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang mana berdasarkan ketentuan pasal 1 butir 3 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, unsur maladministrasi yakni perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, bertindak lalai dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menimbulkan kerugian materil maupun immateril. Tentu tindakan diskriminasi yang timbul akibat ketidakpastian waktu dalam pelayanan merupakan salah satu tindakan yang bertentangan dengan asas pelayanan publik dan juga hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat lain yang juga sedang mengantri untuk mendapat pelayanan yang sama. Sebagaimana bentuk dari maladministrasi yang dikemukakan oleh Matshuri dalam bukunya "Mengenal Ombudsman Indonesia" bahwa yang dikategorikan sebagai tindakan maladministrasi adalah waktu pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan serta mencerminkan keberpihakan yang menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi, maka berdasarkan pendapat tersebut, penulis berpendapat bahwa ketidakpastian waktu dalam proses pemberian pelayanan pencetakan e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang ada pada standar pelayanan publik dan menimbulkan diskriminasi pelayanan yakni persekongkolan dan bertindak tidak adil disebut sebagai tindakan maladministrasi.

Pertanggungjawaban Hukum Dalam Pelayanan Publik

Upaya Hukum Sebagai Prinsip Pertanggungjawaban Hukum

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum. Artinya apabila perbuatannya bertentangan dengan aturan hukum maka dia harus memberikan tanggung jawab atas sanksi hukumnya.

Salah satu prinsip dari negara hukum adalah asas legalitas. Asas ini mengandung makna bahwa tindakan hukum pemerintah harus berdasarkan perundang-undangan yang berlaku atau dengan kata lain, kewenangan pemerintah harus berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya asas legalitas ini, maka pemerintah berhak melakukan tindakan hukum asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang. Namun karena setiap tindakan hukum pemerintah yang menyangkut penggunaan kewenangan maka didalamnya juga tidak ada kewajiban pertanggungjawaban. Meskipun demikian, tetapi di dalam bidang publik, apabila terdapat akibat hukum yang lahir bukan dari kewenangan yang diberikan maka dapat dituntut secara hukum.

Untuk melindungi hak-hak masyarakat serta mencegah dan memulihkan terjadinya kerugian yang timbul akibat tindakan hukum pemerintah, maka diperlukan upaya-upaya hukum yang dapat dipergunakan sebagai prinsip dari perlindungan hukum yang merupakan jaminan adanya pertanggungjawaban hukum apabila penyelenggara pelayanan melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan hukum. Terdapat perlindungan hukum preventif yaitu upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbuatan menyimpang atau kegiatan antisipasi terhadap langkah-langkah yang akan dilakukan pemerintah, dan juga perlindungan hukum represif yaitu upaya yang dilakukan setelah adanya akibat hukum secara nyata dan langsung yang menimpa warga negara.¹⁰ Yang mana menurut Philipus M Hadjon, instrumen penegakan hukum administrasi meliputi pengawasan dan penegakan sanksi, yang dapat disederhanakan bahwa pengawasan merupakan langkah preventif untuk memaksakan kepatuhan, sedangkan penerapan sanksi merupakan langkah represif untuk melaksanakan kepatuhan.

Upaya Hukum Tidak Terpenuhinya Standarisasi Pembuatan E-Ktp

Sebagaimana yang tercantum di dalam pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa : "Negara Indonesia adalah negara hukum", sehingga menjadikan Indonesia adalah negara yang berlandaskan pada konsitusi yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di dalam negara hukum ditekankan bahwa setiap penyelenggara pemerintah atau organisasi pemerintahan harus menghormati dan melindungi hak-hak individu selama hak tersebut tidak bertentangan dengan kepentingan dan ketertiban umum. Sehingga penyelenggara pemerintahan tidak dapat melakukan tindakan sewenang-wenang. Hal ini memberi arti bahwa pemerintah adalah subjek hukum dengan dua kedudukan yaitu sebagai wakil dari badan hukum dan juga wakil dari jabatan pemerintahan.

Sebagai subjek hukum, pemerintah dapat melakukan perbuatan hukum, yakni perbuatan-perbuatan yang dapat menimbulkan akibat-akibat hukum baik akibat hukum positif maupun negatif. Perbedaannya adalah akibat hukum positif tidak ada relevansinya dengan pertanggungjawaban. Namun akibat hukum negatif memiliki relevansi dengan pertanggungjawaban jika menimbulkan tuntutan dari pihak yang merasa dirugikan karena tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik. Apabila dilihat dari bentuk-bentuk

¹⁰ Ridwan HR, *Tiga Dimensi Hukum Administrasi dan peradilan administrasi*, FH UII Pres, Yogyakarta, 2009, hlm 124.

maladministrasi sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, maka menurut hemat penulis pemberian pelayanan atas pembuatan e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang terdapat pada isi standar pelayanan merupakan bentuk dari tindakan yang menyimpang dari etika administrasi yang disebut sebagai maladministrasi. Tindakan maladministrasi sudah tentu menimbulkan akibat hukum negatif yang harus di pertanggungjawabkan.

Pertanggungjawaban didefinisikan sebagai suatu kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.¹¹ Di dalam Pasal 3 angka (7) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme menyebutkan bahwa "Asas Akuntabilitas" adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat selaku pemegang kedaulatan tertinggi, sehingga pertanggungjawaban hukum adalah kewajiban yang berkaitan dengan investasi kewenangan atau tugas-tugas publik oleh penyelenggara pemerintahan. Apabila tindakan pemerintah menimbulkan akibat terhadap hak dan kepentingan individu, maka berdasarkan asas ini, pemerintah harus melakukan pemulihan yang tepat terhadap korban tindakan maladministrasi.

Maladministrasi tidak selalu berwujud tindakan pemerintah yang menyimpang dari peraturan perundang-undangan melainkan juga tindakan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai kepatutan dan kesopanan di masyarakat, sehingga maladministrasi merupakan pelanggaran terhadap norma perilaku aparat pemerintahan. Maka untuk mencegah dan menangani kinerja penyelenggaraan aparat pemerintahan, diperlukan fungsi pengawasan yang ekstra. Pengawasan tersebut dilakukan oleh pengawas internal atau pengawasan langsung oleh atasan instansi tersebut berdasarkan perundang-undangan dan juga pengawasan eksternal atau pengawasan yang dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan pengaduan masyarakat, pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dan pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam konteks yang lebih luas, perlindungan hukum dalam hal terjadinya maladministrasi di bidang pelayanan publik, maka dapat melalui Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga yang ditugaskan oleh Undang-undang untuk melakukan pengawasan terhadap tindakan pemerintah. Dalam pasal 40 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yang mana masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik apabila, *pertama*, penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan, *kedua*, pelaksana yang memberi pelayanan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Setiap orang yang dirugikan oleh tindakan aparat pemerintahan dalam pelayanan publik dapat melakukan pengaduan yang ditujukan kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan

¹¹ Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik): Dalam Rangka Otonomi Daerah; Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restruktuisasi dan pemberdayaan*, Mandar Maju, Bandung, 2003, hlm.8

Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dengan jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya tersebut, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi serta dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan tersebut wajib ditanggapi oleh Ombudsman Republik Indonesia paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Apabila materi aduan tidak lengkap, maka pengadu dapat melengkapinya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Ombudsman. Jika berkas tersebut tidak dilengkapi dalam waktu tersebut maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya. Dengan demikian, masyarakat yang menjadi korban maladministrasi dapat meminta pertanggungjawaban hukum kepada penyelenggara pelayanan publik yang melakukan perbuatan melawan hukum baik ke peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara maupun menggugat secara perdata serta masyarakat juga dapat menuntut secara pidana apabila penyelenggara pelayanan publik diduga melakukan tindak pidana tanpa menghapus kewajiban pelaku maladministrasi untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan atau atasan pejabat pelaku maladministrasi.

Jika terjadi maladministrasi, Ombudsman dapat merekomendasikan sanksi berupa sanksi administrasi. Sanksi-sanksi yang dapat direkomendasikan oleh Ombudsman yakni sanksi teguran tertulis, sanksi pembebasan dari jabatan, sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun, sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun, sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, sanksi pemberhentian tidak dengan hormat, sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Selain itu, Ombudsman hanya menyarankan penjatuhan sanksi pidana sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, sanksi membayar ganti rugi dan pengenaan denda yang ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan yang merupakan ranah hukum perdata. Dengan keputusan selanjutnya menjadi wewenang atasan pejabat terlapor.

D. PENUTUP

Jangka waktu 30 (tiga puluh) menit penyelesaian pelayanan pencetakan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon pada tahun 2019 hingga awal tahun 2022 yang tidak terpenuhi sesuai dengan isi standar pelayanan dengan kendala keterbatasan blanko e-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang sedang mengantri, kurangnya mesin cetak e-KTP serta kendala lain seperti gangguan sistem yang mengakibatkan penundaan pekerjaan yang berimplikasi terhadap tindakan keberpihakan atau persekongkolan antara pemberi dan penerima pelayanan guna mendapatkan pelayanan yang cepat selesai sehingga berpengaruh pada efektivitas waktu masyarakat lain yang juga sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan yang sama merupakan bentuk dari tindakan yang menyimpang dari etika administrasi yang disebut sebagai maladministrasi, dan sudah tentu menimbulkan akibat hukum negatif yang harus dipertanggungjawabkan.

Pertanggungjawaban hukum tindakan maladministrasi dalam hal ini ketidakpastian waktu pelayanan e-KTP yang tidak sesuai dengan standar pelayanan merupakan tanggung jawab pribadi, hal ini dengan rasionalisasi bahwa maladministrasi merupakan pelanggaran terhadap

norma perilaku aparat pemerintahan yang bukan saja menyimpang dari peraturan perundang-undangan melainkan juga tindakan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai kepatutan dan kesopanan di masyarakat,

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Zikri Al Anshari, Bambang Irawan, Santi Rande, Studi Tentang Pelayanan Dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) DI Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarina, *e-Journal Administrasi*, Vol.6. No 3.2018
- Holle Eric.S "Pelayanan Publik Melalui e-Government Upaya Meminimalisir Prakter Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service", *Jurnal Sasi* Vol.17 No.3. Juli-September 2011

Buku

- Ratminto, Atik Septi Winarsih, (2010), *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- M.Hadjon Philipus,dkk, (2011), *Hukum Administrasi dan Tidak Pidana Korupsi*, Gadjadarda University Press,Yogyakarta.
- Hartono,Sunaryadi, Budhi Masthuri,Enni Rochmaeni,Winroso.(2003) *Panduan Investigas Untuk Ombudsman Indonesia*, The Asia Foundation Indonesia.
- Kotler Philips.(1994), *Marketing Management Concept*, New Jersey: Prentice.
- Blumer Hebert, (1969), *Symbolic Interaction : Prespective and Method*, Berkeley University Of California Press,
- Nurtjhajo Hendra, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rahmitasari (2013), *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia
- Budi Masthuri (2005), *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta:
- H R. Ridwan, (2009), *Tiga Dimensi Hukum Administrasi dan Peradilan Administrasi*, FH UII Press : Yogyakarta,
- Sedarmayanti. (2003), *Good Governance (Kepemerintahan yang baik):Dalam Rangka Otonomi Daerah; Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efisien Melalui Restruktuisasi dan Pemberdayaan*, Mandar Maju: Bandung