

# Sistem *E-Antre* Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh)

Muhammad Ihsan

Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe

*ihsanibnarmia@gmail.com*

## **Abstract**

*Corruption in public service sector has a simple pattern yet it occurs massively. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) is no exception. Despite implementing the e-queuing system, corruption can still be found. This study aims to describe the implementation of the e-queuing system and to figure out the form and model of its socialization by highlighting the optimization of the e-queue system, the effectiveness socialization and its relevance to the corruption prevention efforts. This study employs a socio-legal approach with juridical empirical method and the data was collected through documentation and interview. The results show that: 1) the implementation of e-queuing system needs to be optimized; 2) e-queuing system has yet to be effectively socialized; 3) e-queuing system is very relevant to the corruption prevention efforts due to its ability to limit the public's direct contact and the efficient use of time. Thus, preventing the use of services from a third party.*

**Keywords:** *E-Antre, Public Service, Corruption*

## **Abstrak**

Korupsi pada sektor pelayanan publik polanya sangat sederhana, namun terjadi dengan masif. Salah satu sektor pelayanan publik tersebut adalah Disdukcapil. Meskipun sudah menerapkan sistem *electronic antrean*, namun celah untuk korupsi masih tetap ada. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi sistem *e-antre* pada Disdukcapil kota Banda Aceh, selain itu untuk memahami bentuk dan model sosialisasi *e-antre* pada disdukcapil kota Banda Aceh. Selanjutnya penulis akan menganalisis relevansi *e-antre* dalam pelayanan publik dalam upaya pencegahan korupsi, penelitian ini membahas optimalisasi implementasi sistem *e-antre*, efektivitas sosialisasi *e-antre* dan relevansinya dengan upaya pencegahan korupsi. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan sosiologi hukum, dengan pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-antre* perlu dioptimalkan. Sosialisasi elektronik antrean belum sepenuhnya efektif. Sistem elektronik antre sangat relevan dengan upaya pemberantasan korupsi, karena membatasi masyarakat untuk kontak secara langsung dan penggunaan waktu yang efisien, sehingga mencegah untuk menggunakan jasa dari pihak ketiga.

**Kata Kunci:** *E-Antre, Pelayanan Publik, Korupsi*

## Pendahuluan

Reformasi terhadap pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan dikarenakan berhubungan erat dengan penilaian masyarakat terhadap baik atau tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik hanya bisa terwujud dengan pelayanan yang mengutamakan masyarakat, selain itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber daya manusia, etika pelayanan publik tentu memiliki peranan yang penting guna mencegah instansi daripada praktik-praktik korupsi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah selama ini masih dikategorikan pelayanan yang belum optimal, karena di beberapa sektor pelayanan publik masih menggunakan pelayanan konvensional, misalnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), masyarakat harus antre berjam-jam di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, bahkan bisa menghabiskan waktu sehari penuh hanya untuk mengantre.

Konsep pelayanan publik yang berbentuk *New Public Service* (NPS) seharusnya berdasarkan pada asas efektif, efisien dan inovatif. *New public service* dibangun atas dasar tradisi demokrasi warga negara, selain itu keterlibatan warga negara dalam pengembangan kebijakan publik. (Denhardt & Denhardt, 2000).

Mengakomodir pelayanan publik, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai landasan hukum bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Apalagi mengingat saat ini dunia sedang memasuki revolusi

industri 4.0 yang berbasis era digital dan serba teknologi.

Pelayanan yang prima harus diberikan dan dilaksanakan dengan rangkaian dan kegiatan yang bersifat cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau (Boediono, 2003).

Pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pelayanan bidang pendaftaran penduduk sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh dinas atau instansi maupun petugas pelayanan. Semakin masyarakat merasa puas dilayani maka semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas atau instansi atau petugas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat di era digital ini salah satu bentuknya adalah dengan membuat dan mengaplikasikan sistem manajemen informasi melalui internet, salah satunya adalah dengan sistem *electronic* antre (*e-antre*), dimana hal ini akan memudahkan masyarakat dalam antrean untuk mengurus e-KTP, KK, akte kelahiran serta kebutuhan lainnya yang menjadi tugas dari Disdukcapil.

Salah satu Disdukcapil yang sudah mengaplikasikan arian secara *online* adalah Kota Banda Aceh melalui *website*-nya, bahkan sudah ada dalam bentuk aplikasi yang dinamakan Semua Kerja Jadi Siap (SEKEJAP)-Disdukcapil Banda Aceh.

Berdasarkan data *survey* penilaian integritas dari Komisi Pemberantasan Korupsi pada tahun 2017, pemerintah Kota Banda Aceh menduduki posisi pertama dengan indeks penilaian 77.39 (KPK, 2017).

Hasil survei integritas KPK sudah 3 (tiga) tahun yang lalu, dalam masa waktu tersebut sudah banyak perubahan yang terjadi, artinya KPK perlu melakukan

survei penilaian integritas rentang waktu tahun 2019-2020.

Survei penilaian integritas pada tahun 2019-2020 perlu dilakukan, mengacu pada laporan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman Provinsi Aceh, sepanjang tahun 2019 total 132 laporan yang diterima dan 128 laporan yang ditindaklanjuti karena memenuhi syarat formil dan materil (Ombudsman Aceh, 2020).

Instansi yang banyak dilaporkan yaitu instansi pemerintah kabupaten/kota sebesar 53 laporan, instansi Pemerintah Provinsi Aceh 22 laporan, Polri 13 laporan, BUMN/BUMD 11 laporan dan Badan Pertanahan Nasional 7 laporan (Ombudsman Aceh, 2020).

Menurut hasil perincian dari bidang penyelesaian laporan Ombudsman Aceh, bahwa dominasi dugaan maladministrasi yang banyak diterima Ombudsman Aceh yaitu berupa perlakuan tidak patut, penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut (Ombudsman Aceh, 2020).

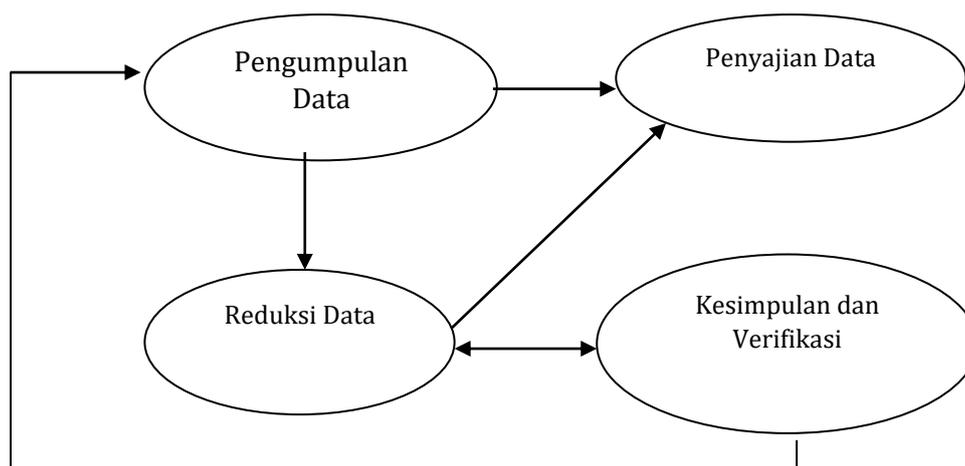
Berdasarkan data laporan Ombudsman Aceh, Kabupaten/Kota memiliki jumlah laporan yang paling banyak untuk maladministrasi. Dari tiga dominasi dugaan maladministrasi, penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut menjadi hal yang menarik untuk dikaji, mengingat Pemerintah Kota Banda Aceh, khususnya Disdukcapil, sudah memiliki sistem *electronic* antre dalam urusan kependudukan.

Sosialisasi yang bermasalah akan menimbulkan masalah implementasi dari kebijakan *electronic* antre, masyarakat akan awam terhadap kebijakan ini, sehingga peluang terjadinya penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut, yang bermuara pada praktik maladministrasi yang merupakan bagian dari perilaku koruptif.

Masalah implementasi dan sosialisasi *electronic* antre menjadi menarik untuk dikaji, serta merelevansikannya dengan salah satu upaya pencegahan korupsi.

Tujuan dari penelitian ini terdiri atas tiga hal. Pertama, penulis menggambarkan implementasi dari kebijakan sistem *e-antre*. Penulis akan mengkaji optimalisasi implementasi sistem *e-antre*. Kedua, setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sudah sepatutnya untuk disosialisasikan kepada masyarakat guna mendukung implementasinya. Penulis akan menganalisis efektivitas dari metode sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Ketiga, setelah penulis mengetahui implementasi dan efektivitas sosialisasi *e-antre*, selanjutnya penulis akan menganalisa relevansi antara sistem *e-antre* ini terhadap upaya pencegahan korupsi.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dikaji. Penelitian yang ditulis oleh Sukur Suleman (Suleman, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal. Kondisi ini terjadi karena aspek kualitas SDM, sarana prasarana, letak geografis dan kedisiplinan pegawai. Kondisi ini juga ditulis oleh Purba (Purba, 2020), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan belum optimal, dimana dimensi *reliability* & *responsibility* dan *tangibel* aspek paling dominan menjadi permasalahan warga. Penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu di dukung perangkat teknologi baik *software* ataupun *hardware* yang tepat



**Gambar 1.** Teknik Analisis Data Model Interaktif dari Miles dan Huberman

sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

**Metode**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris (sosiologis), dimana penelitian ini dilakukan dengan meneliti data primer (Soekanto & Mamudji, 2009), yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan yang dilakukan melalui observasi, wawancara ataupun penyebaran kuesioner (Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim, 2018).

Pendekatan penelitian empiris ini menggunakan pendekatan sosiologi hukum, karena berfokus pada pada perilaku yang berkembang dalam masyarakat atau bekerjanya hukum (Ishaq 2017).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi dokumen atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan penelitian, selain itu melakukan wawancara dengan *interview guide* kepada responden maupun informan (Diantha, 2017).

Setelah mengumpulkan data, penulis akan menganalisis data dengan tiga sub-proses terkait dengan mengikuti model interaktif, yaitu penyajian data, reduksi data dan kesimpulan (Milles & Huberman, 1992).

**Pembahasan**

**A. Impelementasi *Electronic Antrean* Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh**

Sistem *e-antrre* merupakan salah satu bagian dari kebijakan publik yang didasari atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan PERMENPANRB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, menjadi embrio dari sistem elektronik. Sistem informasi pelayanan secara elektronik menjadi salah satu indikator penilaian terhadap sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan.

Peraturan tersebut tidak mewajibkan kepada unit penyelenggara pelayanan publik untuk membuat sistem *e-antrre*, namun hanya masuk dalam standar pelayanan yang dinilai.

Guna memenuhi standar pelayanan publik dari Kementerian Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi, Disdukcapil Kota Banda Aceh membuat

antrean secara elektronik pada tahun 2013, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Inovasi bahwa sejak saat itu sudah mulai dikembangkan sistem ini, bahkan di *website* juga tercatat *copyright* Pemkot Banda Aceh tahun 2013.

Kebijakan ini merupakan kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara mandiri, dengan pertimbangan, masyarakat Banda Aceh tidak perlu mengantre dan langsung dilayani sesuai dengan nomor dan jam antrean yang diakses melalui *website*, selain itu untuk mengatasi banyaknya antrean di kantor dinas.

Hal ini membuktikan bahwa fungsi pemerintah melalui aparturnya adalah sebagai *public servant*. Selain itu pelayanan seperti ini setidaknya sudah memenuhi kriteria kualitas layanan yaitu, penampilan fisik (*tangible*), (Keandalan) *reliability*, daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) (Ulum, 2018).

Kondisi berbeda dirasakan sebelum kebijakan *e-antre* ini diimplementasikan. Menurut Nurul Akmal sebagai informan yang berdomisili di Jaya Baru Kota Banda Aceh yang diwawancarai menyatakan selain kondisi di kantor Disdukcapil yang sangat penuh, terkadang ada masyarakat yang menyerobot nomor antrean.

Informan lainnya Taufiqul Hadi, menyatakan sebelum adanya *e-antre*, sistem antre masih secara manual bahkan ada yang menggunakan jasa dari pihak ketiga. Sehingga ada indikasi nepotisme yang sering disebut dengan “orang dalam”.

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan Riza Aulia yang berdomisili di Lueng Bata Kota Banda Aceh, ia bahkan pernah ditawarkan jasa oleh calo untuk pembuatan KTP.

Pelayanan yang diberikan sebelum ada sistem *e-antre*, menurut Julia informan berdomisili di Syiah Kuala,

masih tidak terkontrol dengan baik, terkadang sudah mengantre, akan tetapi nomor antrean yang sudah dipanggil tidak diketahui, bahkan menerobos nomor antrean.

Kondisi yang sama sebelum adanya *e-antre* juga dirasakan oleh Rizkika Lhena Darwin informan lainnya, yang merasakan akibat dari ketidakjelasan dalam antrean, bahkan ada yang menerobos antrean.

Keadaan dan kondisi pelayanan publik yang seperti ini, akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, bahkan hilangnya kepercayaan kepada demokrasi, ini merupakan bagian dari dampak korupsi (Tim Penulis Buku Pendidikan Anti Korupsi, 2011).

Pelayanan administrasi kependudukan setelah adanya *e-antre* membawa dampak yang luar biasa. Menurut informan, Riza Aulia yang diwawancarai via telpon menyatakan bahwa pernah menggunakan *e-antre* ini secara pribadi maupun membantu keluarga, pengambilan nomor antrean melalui *website* ini membawa efek yang positif yaitu tertib dalam pelayanan, namun sebelum adanya *e-antre* ini, pelayanan yang diberikan cenderung tidak tertib.

Hal yang sama juga dirasakan informan Faisal yang berdomisili di Ulee Kareng Kota Banda Aceh, menyatakan sangat memudahkan dalam proses mengantre, tidak perlu seharian hanya untuk mengantre, apalagi pekerjaannya sebagai satpam salah satu bank tentu sangat menyita waktu jika masih menggunakan sistem manual.

Efek positif kebijakan publik ini merupakan bagian dari sistem politik modern, dimana pemerintah secara terbuka terlibat untuk mengatasi masalah tertentu (Sapru, 2004).

Tujuan yang diinginkan dalam implementasi kebijakan publik *e-antrre* ini tentunya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan. Penerapan kebijakan ini, sama sekali tidak ada perlawanan dari yang berdampak kebijakan, dapat menyelesaikan masalah, serta kerjasama yang baik dari pelaksana implementasi kebijakan (Hernimawati 2018).

Sejauh ini masyarakat sangat terbantu, apalagi penduduk kota Banda Aceh yang 61.39% sebagai pekerja, hal ini tentunya semakin mendukung terhadap kebijakan *e-antrre* (BPS Kota Banda Aceh, 2020). *E-antrre* ini sangat sederhana bentuknya, dalam *website* Disdukcapil masyarakat hanya perlu mengisi Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, *e-mail* (sifatnya *optional* boleh ada boleh tidak), kemudian tanggal antrean, jam berapa kita ingin dilayani, pilihan pelayanan (Kependudukan, Pencatatan Sipil dan e-KTP)

Masyarakat yang sudah mengisi *form* antrean selanjutnya akan dilayani dengan datang langsung dan melakukan verifikasi kedatangan dengan mesin elektronik yang sudah disediakan, selanjutnya akan diproses sesuai dengan pilihan di menu *e-antrre*. Pada **Gambar 2** *form e-antrre* belum ada informasi tentang masa tunggu layanan untuk salah satu pengurusan kependudukan, misalnya untuk mengurus KTP dibutuhkan waktu selama 10 menit, untuk KK 15 menit dan untuk akta 15 menit.

Implementasi pelayanan publik sebelum adanya kebijakan *e-antrre* belum memenuhi kriteria dan standar pelayanan publik pada umumnya, sedangkan setelah adanya antrean elektronik pelayanan publik semakin tertib dan tertata rapi terutama pada waktu pengantrean. Selain itu tidak terjadi kerumunan di kantor Disdukcapil. Hal ini tentu akan membuat masyarakat kota Banda Aceh lebih nyaman.

The image shows a web form titled "AMBIL NOMOR ANTRIAN" (Get Queue Number). The form is set against a light blue background with a darker blue header. The header contains navigation links: BERANDA, PROFIL, LAYANAN, FORMULIR, REGULASI, KONTAK, and AKTA ONLINE. Below the header is a yellow button labeled "ANTRIAN ONLINE". The main form area contains the following fields and options:

- NIK:
- Nama Lengkap:
- e-Mail (jika ada):
- Tanggal Antrian:
- Jam: 09:00 (dropdown menu)
- Pelayanan: Kependudukan (dropdown menu)
- AMBIL NOMOR:

At the bottom of the form, there is a copyright notice: "Copyright © Pemerintah Kota Banda Aceh - 2013". Below that is an "Info" section with a phone number and a link: "Info: dan kritik anda mohon disampaikan kenomor 08116815919. Anda ingin cepat dilayani? ...Gun".

**Gambar 2.** Form E- Antre

Implementasi kebijakan ini memang sudah berjalan dengan baik, namun warga Kota Banda Aceh menurut Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, masih ada masyarakat yang tetap datang secara langsung ke Disdukcapil untuk mengambil nomor antrean, bahkan sangat sedikit warga yang mengakses antrean secara elektronik. Implementasi *e-antre* belum optimal, karena tidak ada pemberitahuan jangka waktu untuk mengurus urusan kependudukan dan catatan sipil. Selain itu menurut data, masyarakat Kota Banda Aceh adalah pekerja, namun sedikit yang mengakses *e-antre*.

## **B. Sosialisasi *E-Antre* Kepada Masyarakat Kota Banda Aceh**

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupannya tentu selalu berinteraksi dengan orang lain dalam satu kelompok sehingga sosialisasi menjadi sangat penting. Menurut Samuel Pufendorf secara alami manusia ditakdirkan untuk menjalani kehidupan sosial, dalam kehidupan masyarakat yang mempunyai derajat yang sama dimana saling menahan diri dari memperlakukan orang lain secara tidak adil, saling berbagi keuntungan maupun barang antara satu sama lain supaya dapat hidup dengan damai (Pufendorf, 1994).

Dalam konteks bernegara sosialisasi adalah usaha penyebarluasan informasi berisi program, peraturan, kebijakan dari pemilik program ke masyarakat dan proses pemberdayaan, agar program pemerintah tepat sasaran (Gobel & Koton, 2017). Proses atau tahapan untuk implementasi kebijakan adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi kebijakan publik di tingkat daerah/lingkup kecil dilaksanakan selama 0-6 bulan (Nugroho, 2006).

Kebijakan *e-antre* sudah disosialisasikan, melalui *website*

Disdukcapil, selain itu sosialisasi juga dilaksanakan dengan turun ke desa-desa. Bahkan untuk setiap desa ada operator yang langsung menangani, jika ada warga yang tidak paham penggunaan *e-antre* ini. Sosialisasi kepada operator desa dapat menimbulkan masalah korupsi yang baru, karena masyarakat sebagai pemangku kepentingan tidak memahami prosedur serta petunjuk teknis antrean elektronik. Kegiatan dalam tahap sosialisasi merupakan kegiatan yang berupa proses penjabaran dari kebijakan abstrak ke petunjuk pelaksanaan teknis kepada para pemangku kepentingan (Uddin B Sore 2017).

Pemangku kepentingan dalam *e-antre* ini adalah masyarakat. Selain model sosialisasi yang tersebut diatas, sosialisasi model lainnya adalah dengan langsung memberikan informasi kepada masyarakat ketika masyarakat datang langsung ke kantor dinas. Fakta menunjukkan dari hasil wawancara penulis dengan informan Nurul Akmal yang berdomisili di Jaya Baru Kota Banda Aceh yang mengurus KTP pada tahun 2017, menyatakan sama sekali tidak mengetahui kalau Disdukcapil sudah membuat aplikasi *e-antre*, bahkan pemberitahuan adanya *e-antre* setelah datang langsung untuk mengambil nomor antrean.

Sama halnya dengan yang dialami oleh Almira Keumala Ulfa salah satu informan yang berdomisili di Kuta Raja Kota Banda Aceh, menyatakan bahwa sosialisasi elektronik antrean hanya dilakukan secara langsung pada saat mengurus KTP. Informan lainnya Julia Noviani yang berdomisili di Syiah Kuala kota Banda Aceh, menyatakan hal yang sama, bahwa belum mengetahui adanya sosialisasi *e-antre* yang dilaksanakan Disdukcapil. Berbeda dengan informan



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi



Gambar 4. Informasi WA

Taufiqul Hadi yang menyatakan bahwa sosialisasi dari *e-antre* disosialisasikan, akan tetapi model sosialisasinya hanya melalui *website* dan *standing information* di Disdukcapil.

Beberapa model sosialisasi kebijakan sudah memanfaatkan ilmu komunikasi dalam bentuk komunikasi kebijakan, khususnya pada sosialisasi kebijakan. Dengan memanfaatkan komunikasi kebijakan sebagai model berpikir dari pengembangan kebijakan publik yang unggul. Komunikasi

kebijakan dapat dibangun melalui media *online* yang masih bebas dari intervensi pasar bahkan negara, berikut salah satu contoh komunikasi kebijakan melalui media *online* yang sudah dibuat.

Keterlibatan dan keaktifan masyarakat untuk mengakses atau mengetahui kebijakan adalah dengan cara sosialisasi dari pembuat kebijakan (pemerintah). Menurut Iriyana sejauh ini sosialisasi *e-antre* sangat masif dilakukan, apalagi mengingat masa pandemik, bahkan Disdukcapil menginformasikan

melalui *whatsapp* yang tidak perlu mengambil nomor antrean. Sosialisasi melalui media sosial saat ini sebagai salah satu cara yang dinilai efektif, namun pada kenyataannya masyarakat masih ada yang tidak mengetahui, hal ini juga terjadi pada sosialisasi kebijakan *e-antre* di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan selama ini tidak efektif, bahkan menurut informan Iriyana, Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa rata-rata per hari masyarakat yang menggunakan elektronik antriantrean adalah 2%. Ketidaktahuan masyarakat dan sedikitnya yang mengakses atau menggunakan antrean secara *online*, mengindikasikan adanya faktor internal dan juga faktor eksternal tidak efektifnya sosialisasi. Perlu adanya evaluasi terkait sosialisasi yang dilakukan selama ini berdasarkan fakta dan data.

### **C. Relevansi Antara E-Antre pada Disdukcapil dengan Pencegahan Korupsi di Kota Banda Aceh**

Denmark merupakan Negara *best practice* terbaik yang menempati peringkat pertama pada *Elektronik government Development Index* (EGDI) menurut *survey* 2018 dengan skor tertinggi yaitu 0,9150 (Napitupulu et al., 2020). Bahkan hasil *survey Corruption Perceptions Index* (CPI) pada tahun 2019 dari 180 Negara, Denmark menduduki peringkat pertama dengan skor 87/100 (<https://www.transparency.org/en/cpi/2019>, 2019).

Singapura mewakili negara-negara di Asia yang menduduki peringkat ke 4 dengan skor 85/100. Dalam laporan *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC) berdasarkan *Perception Corruption in Asia* tahun 2018, Singapura memperoleh peringkat pertama dengan

skor 1,90, sedangkan Indonesia meraih skor 7,7, peringkat ke 14 dari 16 Negara (<http://www.asiarisk.com/subscribe/exsum1.pdf>, 2018). Hasil dari laporan PERC, Indonesia masih sangat riskan dan rawan korupsi, berbagai faktor yang dapat menyebabkan korupsi, bahkan faktor definisi menjadi salah satu penyebab.

Pengertian korupsi menurut World Bank "*an abuse of public power for private gains*" suatu penyalahgunaan kekuasaan/kewenangan untuk kepentingan Pribadi (Effendy, 2013). Pengertian korupsi menurut World Bank lazim digunakan, sebagaimana yang ada dalam Undang-undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi menyebutkan bahwa "Setiap orang yang secara melawan hukum melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri atau orang lain yang suatu korporasi yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara, dipidana dengan pidana penjara seumur hidup atau pidana penjara paling singkat 4 (empat) tahun dan paling lama 20 (dua puluh) tahun dan denda paling sedikit Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dan paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)".

Definisi-definisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara negara, pejabat maupun korporasi, sama-sama memiliki potensi untuk melakukan korupsi. Oleh karena itu agar kewenangannya tidak melampaui atau tidak disalahgunakan, maka perlu tindakan preventif, baik dalam bentuk aturan perundang-undangan maupun sistem yang dibangun untuk tata kelola yang lebih transparan dan jauh dari korupsi maupun nepotisme.

Peranan penting pemerintah dan birokrasi dalam gerakan antikorupsi memerlukan *good government* yang demokratis, kredibel, akuntabel dan transparan dalam mengelola sektor publik, oleh karena itu sebagai langkah

awal yang paling penting adalah untuk meningkatkan tuntutan reformasi pada level pemerintahan (Azra, 2002). Reformasi pada level pemerintah salah satunya Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah melakukan reformasi birokrasi diantaranya pengurusan secara *online* dan antrean secara *online*. Menurut Iriyana antrean *online* ini merupakan salah satu cara Disdukcapil untuk mencegah terjadinya suap dan mencegah dari joki yang menawarkan jasa untuk mengantre dan mengurus urusan kependudukan dan catatatan sipil.

Aturan penggunaan sistem *e-government* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan layanan publik yang efektif, efisien dan transparansi sudah tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Antrean dan kepengurusan di Disdukcapil jika dilakukan secara langsung, maka potensi korupsi akan terjadi karena ada kontak langsung yang sangat intens dengan pengguna jasa layanan. Selaras dengan yang disampaikan Kabid Administrasi Disdukcapil Kota Banda Aceh, Endang Asliana menyatakan, melalui penerapan secara elektronik dapat mencegah terjadi maladministrasi seperti kolusi dan nepotisme, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, suap dan bentuk maladministrasi lainnya (Asliana, 2012).

Anwar Shah menyatakan penerapan sistem elektronik merupakan pilar dari pelayanan publik, keterlibatan publik dan efisiensi internal, hal ini merupakan level terbaru dalam kualitas pelayanan administrasi. Pendekatan ini sangat penting, karena memberikan ruang transparansi, sesuai dengan aturan dan prinsip objektivitas dalam mengembangkan Negara (Shah, 2007). Pendapat Anwar Shah semakin

menguatkan bahwa semakin implementasi sistem elektronik, maka akan terjadi peningkatan level pelayanan administrasi, selain itu, konsep transparansi menjadi hal yang utama dalam *e-antre*, karena akses keterbukaan yang diberikan oleh Instansi Disdukcapil.

Transparansi yang dilakukan oleh Disdukcapil selain melalui antrean elektronik adalah dengan melakukan laporan gratifikasi pegawai. Laporan gratifikasi ini bisa digunakan sebagai salah satu contoh penerapan nilai integritas pada instansi pemerintah kota. Dokumen ini hanya hasil *survey* tahun 2018, sedangkan hasil *survey* sebelumnya dan *survey* tahun 2019 tidak dipublikasikan. Pada **Gambar 5** tentang laporan gratifikasi, menunjukkan bahwa seluruh pegawai atau pejabat yang ada di Disdukcapil Kota Banda Aceh nihil dari praktik gratifikasi.

Pengertian gratifikasi dalam penjelasan pasal 12B ayat 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001, menyebutkan gratifikasi dalam ayat ini adalah pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya. Gratifikasi tersebut baik yang diterima di dalam negeri maupun di luar negeri dan yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik atau tanpa sarana elektronik.

Berdasarkan hasil kajian penulis, bahwa sistem *e-antre* berkaitan erat dengan upaya pencegahan korupsi, karena meminimalkan suap kepada pegawai untuk kepengurusan kependudukan secara cepat. Selain itu menjadi salah satu cara menghindari jasa dari joki atau calo. Laporan pada **Gambar 5** menjadi salah satu bukti bahwa sistem antrean elektronik dapat mencegah terjadinya korupsi.

Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya  
 Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh)

LAPORAN GRATIFIKASI PEGAWAI 2018  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

NO	NAMA	NIP	GOL	JABATAN	KET
1	2	3	4	5	6
1	Dra. EMILA SOVAYANA	19740604 199302 2 001	IV/b	KEPALA DINAS	NIHIL
2	MERI KASIHANI, S. Sos	19700703 199011 2 001	IV/b	SEKRETARIS	NIHIL
3	ZULFIKAR, BA	19610814 198603 1 007	IV/a	KABID PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK	NIHIL
4	DAENG MUSTOFFA, SE	19670126 200212 1 002	IV/a	KABID PELAYANAN PENCATATAN SIPIL	NIHIL
5	YEVA EMMILIA, SH	19710930 199703 2 001	IV/a	KABID PEMANFAATAN DATA INOVASI PELAYANAN	NIHIL
6	IRAYANA,SIP	19731225 199303 2 001	IV/a	KABID PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
7	Ir. KAMARUZZAMAN, M.Si	19670105 199603 1 003	IV/a	KASI KERJASAMA DAN INOVASI PELAYANAN	NIHIL
8	MAIRIZA, S.STP, M.Si	19830520 200112 1 007	IV/a	KASI IDENTITAS PENDATAAN DAN PENDAFTARAAN PENDUDUK	NIHIL
9	Dra.NURUL KAMARIAH	19651231 199003 2 017	III/d	KASI KELAHIRAN PERKAWINAN DAN PERCERAIAN	NIHIL
10	RAFIDAR, SE	19660703 198603 2 003	III/d	KASUBBAG KEUANGAN	NIHIL
11	FADLIANI, SE	19761120 199703 2 003	III/d	KASUBBAG PROGRAM DAN PELAPORAN	NIHIL
12	LINDA NOVIANTI, SH	19761120 199703 2 004	III/d	KASUBBAG UMUM KEPEGAWAIAN DAN ASET	NIHIL
13	ABDUL MUTHALIB, S.Sos	19761120 199703 2 005	III/d	KASI PEMANFAATAN DATA DOKUMEN KEPENDUDUKAN	NIHIL
14	SURYANI, S.Sos	19760422 199603 2 001	III/d	KASI PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN DATA	NIHIL
15	EFFIKAYANA, SP	19780326 200604 2 010	III/d	KASI PERUBAHAN STATUS ANAK PEWARGANEGARAAN DAN KEMATIAN	NIHIL
16	NURMALAWATI, SE	19730712 200212 2 004	III/d	KASI PINDAH DATANG	NIHIL
17	SURIA AHADI, SE	19760422 199603 2 001	III/c	KASI SISTIM INFORMASI ADM DAN SUMBER DAYA IT	NIHIL
18	MEIRIANA, SE	19720511 199303 2 002	III/d	PENGELOLA SARANA DAN PRASARANA KANTOR	NIHIL
19	AFFANNI, S.Sos	19680210 198902 1 001	III/c	PENGADMINISTRASI PERSURATAN	NIHIL
20	JULITAWATI, SE	19780731 200604 2 004	III/b	BENDAHARA	NIHIL
21	NINDY ATRIA NOVIANI, S.STP	19931105 201609 2 001	III/a	PENGADMINISTRASI KEUANGAN	NIHIL
22	ARMIADI	19690912 200604 1 004	III/a	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
23	SUMARNI	19720418 200701 2 003	III/a	PENGELOLA SURAT	NIHIL
24	RUSLAN	19810601 200701 1 002	III/a	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
25	HALIMAH	19751126 200504 2 001	II/d	PENGELOLA PROGRAM DAN PELAPORAN	NIHIL
26	MAHDI NUR	19660524 200604 1 001	II/d	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
27	HARLINA	19680302 200312 2 001	II/d	PENGELOLA KEPEGAWAIAN	NIHIL
28	RATNA	19840213 200604 2 004	II/d	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
29	IWAN SURYA	19780215 200701 1 005	II/c	PENGELOLA SISTEM INFORMASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
30	SAMSUAR	19750710 200701 1 001	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
31	ABDUL HADI	19671223 200701 1 004	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
32	EKA JUNITA, AR	19800613 200801 2 005	II/c	PENGELOLA GAJI	NIHIL
33	ALI IMRANSYAH	19810722 200801 1 001	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
34	OZIANA RAFNI	19851024 201001 2 002	II/c	PENGELOLA PEMANFAATAN BMD	NIHIL
35	IKA WINANDAR ROUSDA	19771027 201001 1 001	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
36	JUNAIDI	19770614 201001 1 002	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
37	CUT AL OLVA PUTRI	19830418 201001 2 003	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL
38	VIKA ASTIARI	198207232007012000	II/c	PENGADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	NIHIL

Gambar 5. Laporan Gratifikasi

## Penutup

Implementasi dari sistem *e-antrre* pada Disdukcapil Kota Banda Aceh berjalan dengan baik, masyarakat yang tidak ada waktu untuk mengantre di kantor bisa langsung mengakses ke *website* Disdukcapil bahkan bisa dengan menggunakan *whatsapp*. Namun penerapannya belum optimal, karena pada sistem tersebut tidak disebutkan waktu yang diperlukan untuk mengurus salah satu dokumen kependudukan, misalnya KTP, untuk waktu tungguannya mulai proses antrean hingga selesai dibutuhkan waktu berapa lama. Selain itu masyarakat masih sangat sedikit yang mengakses antrean elektronik, untuk mengoptimalkan *e-antrre* Disdukcapil perlu membuat waktu menunggu untuk proses dokumen kependudukan.

Sosialisasi tentang adanya antrean elektronik dengan berbagai model, antara lain sosialisasi dengan media sosial (*web*, WA, dan *instagram*), sosialisasi melalui *standing information* di kantor, melalui operator desa dan pemberitahuan secara langsung oleh petugas saat mengurus kebutuhan kependudukan, model sosialisasi tersebut belum sepenuhnya efektif. Karena dari jumlah penduduk per hari yang mengurus dokumen, hanya 2% yang mengantre dengan *e-antrre*, Disdukcapil perlu mengirim pesan secara langsung kepada penduduk kota Banda Aceh baik melalui SMS maupun pesan WA, bahkan mengirimkan petunjuk teknis penggunaannya.

*E-antrre* yang digagas oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam pelayanan publik mempunyai relevansi dalam upaya pencegahan korupsi, karena para pegawai maupun pejabatnya tidak bisa untuk mendahulukan siapapun atau mempercepat bahkan memperlambat kepengurusan dokumen kependudukan, selain itu Disdukcapil sudah membuat laporan gratifikasi sebagai salah satu

bukti bahwa Disdukcapil bebas dari pungli.

## Referensi

- Asliana, E. (2012). Pengadaan Barang dan Jasa di Indonesia. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 6.
- Azra, A. (2002). Korupsi dalam perspektif good governance. *Indonesian Journal of Criminology*, 2(1), 4218.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Rineke Cipta.
- BPS Kota Banda Aceh. (2020). *No Title*. 2020. <https://bandaacehkota.bps.go.id/>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. In *Public administration review* (Vol. 60, Issue 6). Wiley Online Library.
- Diantha, I. M. P. (2017). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Cetakan Kedua. Prenadamedia Gorup. Jakarta.
- Dr. Hernimawati, M. S. (2018). *Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame*. Jakad Publishing.
- Effendy, M. (2013). *Korupsi & strategi nasional: pencegahan serta pemberantasannya*. Referensi.
- Gobel, E. Z., & Koton, Y. P. (2017). *Pengelolaan Danau Limboto dalam Perspektif Implementasi Kebijakan Publik*. Deepublish.
- <http://www.asiarisk.com/subscribe/exsum1.pdf>. (2018). *No Title*.
- <https://www.transparency.org/en/cpi/2019>. (2019). *No Title*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2019>

**Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya  
Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh)**

- Ishaq, H., & SH, M. (2017). *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi Tesis Serta Disertasi. Bandung: Alfabeta.*
- Jonaedi Efendi, S. H. I., Johnny Ibrahim, S. H., & SE, M. M. (2018). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris.* Prenada Media.
- KPK. (2017). Daftar Isi. *Poros* 14(1). <https://doi.org/10.24912/poros.v14i1.825>
- Milles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru.* UIP. Jakarta
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi.* Yayasan Kita Menulis.
- Nugroho, R. (2006). *Kebijakan publik untuk negara-negara berkembang.* PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ombudsman Aceh. (2020). *No Title.* Ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-aceh-terima-132-laporan-maladministrasi>
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik.* <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Samuel, Pufendorf. (1994). *The Political Writings of Samuel Pufendorf.* Oxford University Press. Oxford.
- Sapru, R. K. (2004). *Public policy.* Sterling Publishers PVT. Ltd.
- Shah, A. (2007). *Performance accountability and combating corruption.* The World Bank.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2009). *Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Cetakan Ke-11.* PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sore, U. B. (n.d.). Sobirin.(2017). *Kebijakan Publik. CV Sah Media. Makassar.*
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik,* 5(April), 1–13. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Tim Penulis Buku Pendidikan Anti Korupsi. (2011). *Pendidikan Anti Korupsi untuk Perguruan Tinggi.* Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Bagian Hukum Kepegawaian. Jakarta.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik.* Universitas Brawijaya Press.

