

**PENERAPAN KYPSO DALAM PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI
PERWUJUDAN NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM****Nurul Insi Syahrudin¹, Andriansyah², Adjie Jalu Prasetyo³**¹ *Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. E-mail: nurulinsi04@gmail.com*² *Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. E-mail:
rahmanandriansyah5@gmail.com*³ *Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. E-mail: adjiejalu@gmail.com***Abstract**

The welfare state is an idea that describes the role of the state to ensure the welfare of its people. But nowadays, the practice of welfare state in public services still face various problems. The rise of the practice of maladministration conducted by the state civil apparatus as a service executor is one of the problems that complicate the realization of quality public services. Thus, the New Public Service paradigm needs to be applied to answer the problem. This paradigm places people as citizens. In this research, the authors use normative juridical method with legislation approach, case approach and conceptual approach to find the right solution. In the end with the utilization of the Industrial Revolution 4.0 was formed a system of Know Your Public Service Officer (KYPSO). This system is expected to improve the quality of public services the most specialized public service in Department of Population and Civil Registration.

Keywords: *Department of Population and Civil Registration; Know Your Public Service Officer (KYPSO); Welfare State; New Public Service;*

Abstrak

Negara Kesejahteraan merupakan gagasan yang menggambarkan peran negara untuk menjamin kesejahteraan rakyatnya. Namun saat ini, penerapan negara kesejahteraan dalam bidang pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan. Maraknya praktek maladministrasi yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara selaku pelaksana pelayanan merupakan salah satu masalah yang mempersulit terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Maka, Paradigma New Public Service perlu diterapkan untuk menjawab permasalahan tersebut. Paradigma ini menempatkan masyarakat sebagai warga negara. Pada Penelitian ini, penulis menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan konsep untuk menemukan solusi yang tepat. Pada akhirnya dengan pemanfaatan revolusi





industri 4.0 dibentuk sebuah sistem Know Your Public Service Officer (KYPSO). Sistem ini merupakan sistem digital yang difokuskan pada peningkatan peran masyarakat dalam memantau pelaksana pelayanan publik. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik terkhusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kata Kunci: *New Public Service; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Know Your Public Service Officer (KYPSO); Negara Kesejahteraan*

1. Pendahuluan

Welfare State merupakan suatu gagasan yang ideal di suatu negara guna melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara adil menuju tatanan kehidupan yang sejahtera. *Welfare state* atau negara kesejahteraan merupakan istilah untuk mendefinisikan keterlibatan negara dalam menjamin terwujudnya kesejahteraan warga negaranya. Menurut Bessan, Watts, Dalton, dan Smith lahirnya konsep *welfare state* tidak terlepas dari adanya gagasan Jeremy Bentham pada abad ke-18 bahwa pemerintah harus bertanggung jawab untuk menjamin *the greatest happiness of the greatest number of their citizen*. Bentham yang menggunakan pendekatan *utility* (kegunaan) menjelaskan tentang konsep kesejahteraan dan kebahagiaan di mana sesuatu yang menimbulkan kebahagiaan ekstra adalah baik dan sesuatu yang menimbulkan sakit adalah buruk. Gagasan inilah yang membuat Bentham dikenal sebagai *father of welfare states* (Bapak Negara Kesejahteraan).¹ Konsep *welfare state* merupakan bentuk konkret dari peralihan prinsip *staatssonthouding* yang membatasi peran negara dan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial masyarakat, menjadi *staatsbemoeyenis* yang menghendaki negara untuk terlibat aktif dalam kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat, sebagai bagian untuk mewujudkan kesejahteraan umum, di samping menjaga ketertiban dan keamanan (*rust en orde*).² Secara lebih teknis prinsip-prinsip tersebut berupa persamaan kesempatan, distribusi kemakmuran secara

¹Oman Sukmana. (2016). Konsep dan Desain Negara Kesejahteraan (*Welfare state*). *Jurnal Sospol. Volume 2 Nomor 1 Desember*. hlm. 105.

²Ridwan HR. (2017). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm. 14-15.





wajar, dan tanggung jawab publik terhadap mereka yang tidak mampu memenuhi persyaratan minimum untuk hidup baik.³

Hal inilah yang berusaha diwujudkan Indonesia sebagaimana unsur-unsur *welfare state* ini telah dimasukkan ke dalam dasar negara Indonesia (Pancasila dan UUD 1945) pada saat persiapan rapat pembahasan persiapan dan pasca kemerdekaan negara Indonesia.⁴ Pada Sidang BPUPK tanggal 29 Mei 1945 Soerio mengatakan bahwa ada tiga hal yang harus dikehendaki negara baru, yaitu:

1. Kuat dan Sentosa
2. Subur dan Makmur
3. Suci dan Abadi

Tujuan kedua mengacu pada pertumbuhan ekonomi yang pada dasarnya berkaitan langsung dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat jelata yang pada saat itu lebih ditekankan pada bidang kesehatan.⁵ Hal itu kemudian lebih jelas terlihat pada Alinea ke-4 Pembukaan UUD 1945. Bahwa pemerintah diamanatkan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan bagian yang dikehendaki negara kesejahteraan.⁶

Secara normatif konsep negara kesejahteraan termuat di beberapa pasal yang ada di Undang-Undang Dasar 1945 salah satunya Pasal 34 ayat (1), (2) dan (3).⁷

“Ayat (1) fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara; ayat (2) negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan; ayat (3) negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

³ I.D.G Palguna. (2019). *Welfare State Vs Demokrasi Gagasan Negara Kesejahteraan di Indonesia*.

Jakarta: Rajawali Pers. hlm. 135.

⁴ Alfitri. (2012). Ideologi Welfare State dalam Dasar Negara Indonesia: Analisis Putusan Mahkamah Konstitusi Terkait Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Konstitusi*. Volume 9 Nomor 3 Agustus. hlm. 458.

⁵ I.D.G Palguna. *Op.Cit.* hlm. 115.

⁶ *Ibid*, hlm. 135.

⁷ *Ibid*, hlm. 159.



Dalam perkembangannya di dalam hukum, negara kesejahteraan tidak hanya mencakup deskripsi mengenai sebuah cara pengorganisasian kesejahteraan (*welfare*) atau pelayanan sosial (*social services*). Melainkan juga sebuah konsep normatif atau sistem pendekatan ideal yang menekankan bahwa setiap orang harus memperoleh pelayanan publik sebagai haknya. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁸ Namun kesesuaian tersebut, sering kali menemui kendala dalam penerapannya. Misalnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yang masih yang banyak dikeluhkan terutama terkait lamanya proses pencetakan KTP-el setelah dilakukan perekaman. Ini terjadi karena tidak jelasnya jangka waktu pelayanan pencetakan KTP-el setelah dilakukan proses perekaman KTP-el.⁹ Tentunya hal tersebut bertentangan dengan regulasi penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini termaktub dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota karena permasalahan pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus mendapatkan perhatian serius karena merupakan salah satu organ terbesar dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang *humanistic* menjadi jawaban untuk memecahkan permasalahan tersebut. Hal ini dapat diwujudkan dengan menggunakan pendekatan *New Public Service* (NPS). *New Public Service* memposisikan warga negara sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan kepentingan

⁸Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Selanjutnya disebut “UU Pelayanan Publik”)

⁹Upi Fitriyanti dan Atika Mutiara Oktakevina. (2019). *Ombudsman: Disdukcapil Bandar Lampung Lambat dalam Upaya Perbaikan Pelayanan KTP Elektronik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-disdukcapil-bandar-lampung-lambatdalam-upaya-perbaikan-pelayanan-ktp-elektronik>. Diakses pada 18 Januari 2020 Pukul 14:36 WITA.



publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.¹⁰ Penerapan NPS masih menjadi wujud yang tidak dapat direalisasikan di Indonesia. Birokrasi di Indonesia sangatlah *commanding* dan *centralistic*, sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan masa kini dan masa depan.

Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus disuarakan dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu untuk mencapai cita-cita negara kesejahteraan (*welfare state modern*) tersebut haruslah diselenggarakan pelayanan publik (*publik service*) yang terjamin kualitasnya.¹¹ Jaminan kualitas tidak hanya dibebankan pada satu pihak, yakni pemerintah sebagai pemberi pelayanan, tetapi pelayanan publik juga menuntut bagaimana partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mengawasi tata laksana dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Secara lebih teknis, peran masyarakat dalam pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

Pada dasarnya peran masyarakat diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang sesuai dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.¹² Dalam rangka menjaga komitmen tersebut, perlu adanya upaya peningkatan pelayanan publik melalui

¹⁰Anggriani Alamsyah. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Publik Administration, New Publik Management dan New Publik Service). *Jurnal Politik Profetik. Volume 4 Nomor 2*. hlm. 196.

¹¹Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi. Volume 11 Nomor 3 September*. hlm. 431-432.

¹²Fadliansyah Akbar. (2018). *Esensi Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik Pembuatan EKTP Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Tesis. Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Makassar. hlm. 9.



pengoptimalan peran masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam sistem pelayanan publik diharapkan ada sistem kontrol dengan pemanfaatan umpan balik antara penyelenggara layanan publik dengan penerima layanan publik serta dari lembaga pengawasan yang telah ditunjuk dalam undang-undang. Lembaga pengawasan yang dimaksud adalah KASN (Komisi Aparatur Sipil Negara) yang mengawasi kinerja kepegawaian secara umum dan Ombudsman yang mengawasi bidang pelayanan publik. Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional". Artinya, bahwa setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan sistem informasi secara nasional. Dengan begitu, teknologi informasi berperan besar dalam rangka pemenuhan sistem tersebut untuk skala nasional.¹³ Pada bagian ini hal yang menjadi fokus utama adalah sistem kontrol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) baik di tingkat kabupaten/kota maupun provinsi. Hal ini, karena permasalahan di disdukcapil sesuai yang disebutkan sebelumnya, serta keberadaan Disdukcapil sebagai sentra dalam pelayanan publik yang ada di daerah. Adapun basis teknologi dapat digali dari perkembangan revolusi industri 4.0 di Indonesia dapat dikaitkan dengan peningkatan pelayanan publik guna mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi melalui peningkatan keaktifan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga perlunya Penerapan KYPSO dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan *New Public Service Paradigm*.

2. Analisis

2.1. Pelayanan Publik dan Realitasnya di Bidang Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik secara konseptual, dapat didalami dengan kata demi kata. Definisi pelayanan menurut Sampara adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan

¹³Muhammad Burhan. (2018). *Proyeksi Pelayanan Publik Era 4.0*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40>. Diakses pada 20 Januari 2020 Pukul 02:52 WITA.

orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁴ Sedangkan konsep publik menurut George Federickson memiliki makna yang lebih luas dari *government*, luasnya konsep publik ini berimplikasi pada kajian-kajian mengenai nilai keadilan, kewarganegaraan, etika, patriotisme, dan *responsiveness* menjadi kajian penting di samping kajian mengenai nilai-nilai efisiensi dan efektifitas. Federeickson membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, salah satunya adalah publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik). Definisi inilah yang digunakan dalam konteks pelayanan publik. Sedangkan, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa *Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik.*¹⁵ Kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian tersebut, bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan sebab kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini yakni bidang administrasi kependudukan merupakan urusan pemerintah wajib non pelayanan dasar yang bersifat konkuren, yang dalam hal ini urusan pemerintah dibagi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan secara bersama antara tingkatan pemerintahan.

¹⁴ Fadliansyah Akbar, *Op. Cit*, hlm. 21.

¹⁵ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Selanjutnya disebut “UU Pelayanan Publik”).



Pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria (NSPK) yang menjadi pedoman bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat¹⁶ melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi pelayanan di tingkat kabupaten/kota merupakan amanat hukum di Indonesia. Hal ini jelas termuat di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Bab III Tentang Kelembagaan Bagian Pertama yang mengatur terkait instansi pelaksana Pasal 27.

- 1) *Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.*
- 2) *Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kotamadya/kabupaten administrasi sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.*

Berdasarkan pasal tersebut, dijelaskan pula bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya terdapat di tingkat kabupaten/kota dan khusus untuk daerah Ibukota Jakarta terdapat di daerah provinsi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:¹⁷

¹⁶Ola Mangu Kanisius. (2018). *Reparasi Kualitas Pelayanan Adminduk*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reparasi-kualitas-pelayanan-adminduk->. Diakses pada tanggal 31 Januari 2020 pukul 0.01 WITA.

¹⁷Pasal 8 angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Selanjutnya disebut "UU Adminstrasi Kependudukan")



- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- c. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Lahirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku instansi pelaksana tidak terlepas dari adanya peran pemerintah kabupaten/kota dalam hal administrasi kependudukan yang diatur dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b yang berbunyi “*Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan.*” Oleh karena itu, pemerintah kabupaten/kota harus terlibat aktif untuk bersinergi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil demi mewujudkan pelayanan publik yang baik di bidang administrasi kependudukan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Hal tersebut dapat dilihat dari realita yang terjadi saat ini, Ombudsman RI Perwakilan NTT masih menemukan sejumlah masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el dan dinyatakan lengkap persyaratan sejak tahun 2016 dan 2017, namun hingga bulan Juli 2018 belum memperoleh informasi apakah status perekaman mereka dinyatakan *Print Ready Record (PRR)* atau siap cetak. Bahkan sejumlah warga menyatakan sudah 2 (dua) kali memperpanjang



surat keterangan pengganti KTP-el.¹⁸

Selain itu, juga dapat dilihat dari penelitian yang diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemerintah Kota Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.¹⁹

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan pada bidang administrasi kependudukan merupakan penanda bahwa kualitas pelayanan publik saat ini masih perlu ditingkatkan. Peningkatan ini dapat dilakukan dengan meningkatkan peran masyarakat untuk ikut terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Hal ini dimaksud agar dalam menjalankan penyelenggaraan publik, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga bisa berperan aktif dalam mengawasi pelaksana pelayanan publik dalam penyelenggaraannya, karena pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang harus menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.²⁰

2.2. Cara Merealisasikan NPS di Indonesia

Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi ke pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self-interest*) namun juga melibatkan nilai,

¹⁸Ola Mangu Kanisius. *Op.Cit.*

¹⁹Yayat Rukayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*. Nomor 2 Juni. hlm. 58.

²⁰Robi Cahyadi Kurniawan. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fiat Justisia*, Volume 10 Nomor 3 Juli-September. hlm. 571.



kepercayaan dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.²¹

Denhardt dan Denhardt kemudian menyampaikan sejumlah prinsip *new public service*. Prinsip-prinsip tersebut adalah:²²

1. *Serve citizens, not customer*

Kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata menanggapi tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.

2. *Seek the public interest*

Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

3. *Value citizenship over entrepreneurship*

Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.

4. *Strategically, act democratically*

²¹Anggriani Alamsyah. *Op. Cit.* hlm. 196.

²²*Ibid.* hlm. 197.



Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.

5. *Recognize that accountability is not simple*

Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.

6. *Serve rather than steer*

Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.

7. *Value people, not just productivity*

Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

Berikut ini adalah gambaran singkat perbedaan antar kedua pendekatan dalam Ilmu administrasi publik.

Tabel Diferensiasi New Public Management dan New Public Service²³

| Aspek | <i>New Public Management</i> | <i>New Public Service</i> |
|---|------------------------------|---------------------------|
| Dasar teoretis dan Fondasi epistemologi | Teori ekonomi | Teori demokrasi |

²³Trimurti Ningtyas. (2017). New Public Service: Pelayan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. Volume 1 Nomor 1*. hlm. 4-5.





LEGISLATIF

(LEMBARAN GAGASAN MAHASISWA YANG SOLUTIF DAN INOVATIF)
LEMBAGA PENALARAN DAN PENULISAN KARYA ILMIAH
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN

334

| | | |
|--|--|---|
| Rasionalitas dan Model perilaku Manusia | Teknis dan Rasionalitas ekonomi (<i>Economic man</i>) | Rasionalitas strategis atau rasional formal (politik, ekonomi, dan organisasi) |
| Konsep kepentingan publik | Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu | Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai |
| Responsivities birokrasi publik | <i>Costumer</i> | <i>Citizen's</i> |
| Peran Pemerintah | <i>Steering</i> | <i>Serving</i> |
| Pencapaian tujuan | Organisasi privat dan nonprofit | Koalisi antar organisasi publik, nonprofit dan privat |
| Akuntabilitas | Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan) | Multi aspek: Akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional. |
| Diskresi administrasi | Diskresi diberikan secara luas | Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab |
| Struktur organisasi | Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen | Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal |
| Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator | Semangat <i>entrepreneur</i> | Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat |





*Sumber: Denhardt dan Denhardt (2007)

Sebagai bagian dari masyarakat dunia, prinsip administrasi publik di Indonesia juga mengalami perkembangan dan pergeseran paradigma mengikuti fenomena global. Saat ini, praktik administrasi publik di Indonesia telah mengarah pada prinsip-prinsip paradigma *new public service*. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.²⁴

Pemerintah juga harus memperhatikan prinsip-prinsip dari NPS sebagai langkah dasar jika ingin melaksanakan paradigma NPS secara penuh. Prinsip-prinsip dari NPS adalah; (1)*Serve citizens, not customer*; (2)*Seek the public interest*; (3)*Value citizenship over entrepreneurship*; (4)*Strategically, act democratically*; (5)*Recognize that accountability is not simple*; (6)*Serve rather than steer*; (7)*Value people, not just productivity*.²⁵

Prinsip NPS tersebut dapat menjadi acuan pemerintah untuk melakukan beberapa langkah strategis untuk menerapkan sistem NPS. Salah satunya dengan melakukan proses pengendalian dalam pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang melibatkan warga negara dan pejabat pemerintah. Hasil dari langkah yang dilakukan pemerintah tersebut adalah pelayan publik memiliki rasa kepedulian untuk memenuhi kewajibannya untuk

²⁴Abdul Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas. Volume 1 Nomor 2 Oktober*. hlm. 84.

²⁵Anggriani Alamsyah, *Op.Cit.* hlm. 196.





melayani dan memberdayakan masyarakat sebagai komitmen terhadap pelaksanaan nilai-nilai demokrasi.²⁶

Selain itu, salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh pemerintah agar paradigma NPS ini dapat diterapkan di Indonesia adalah penyegaran ulang komitmen dari para pelayan publik terhadap organisasinya. Maksud dari komitmen organisasi ini adalah para pelayan publik dituntut untuk tidak semata mata bekerja di dalam organisasinya untuk memenuhi kebutuhan materialnya. Tetapi bekerja sebagai pelayan publik di dalam institusi pemerintahan didasari keinginan yang kuat untuk melayani rakyat dan menyukseskan tujuan organisasi. Komitmen ini yang menjadi dasar bagaimana pendekatan NPS (*New Public Service*) bisa diterapkan dengan baik dalam institusi pemerintahan di Indonesia.²⁷

Untuk merealisasikan penerapan paradigma NPS di Indonesia, pemerintah harus memperhatikan dua komponen utama yang harus dilaksanakan secara maksimal. Kedua komponen itu adalah sebagai berikut.

1. Masyarakat atau *Citizen*

Dengan meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, kita dapat memanfaatkan sifat berpikir kritis oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat juga dapat secara langsung melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik.

2. Profesionalitas pelayan publik

Pelayan publik merupakan peran yang sangat vital dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayan publik yang mengetahui kewajibannya untuk melayani masyarakat bukan *customer* dapat meningkatkan kinerjanya dalam pemberian layanan publik.

²⁶Kristian Widya Wicaksono. (2018). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*. Volume 2 Nomor 1. hlm. 29.

²⁷Trimurti Ningtyas, *Op.Cit*, hlm. 8.



2.3 Penerapan Know Your Public Service Officer (KYPSO)

Penerapan Know Your Public Service Officer (KYPSO) sangat mengandalkan kemajuan teknologi di era revolusi industri 4.0 sebagai perangkat utama KYPSO. Revolusi Industri 4.0 merupakan era digitalisasi yang menekankan pada efisiensi. Istilah “Revolusi Industri” diperkenalkan oleh Freidrich Engels dan Luis Auguste Blanque pada abad ke 19, kini sudah pada fase keempat yang telah menghadirkan digitalisasi dan otomatisasi perpaduan internet dengan manufaktur.²⁸ Perkembangan revolusi yang sangat pesat telah menyentuh berbagai sektor di dalam kehidupan, termasuk pemerintahan. Indonesia dengan adanya revolusi industri turut menyadari hal tersebut dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut telah diatur di dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 1 ayat (1).

“Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.”

Sistem ini dikembangkan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya. Oleh sebab itu SPBE mengintegrasikan berbagai pihak mulai dari pemerintah hingga masyarakat. Hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 1 ayat (26).

“Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.”

²⁸Nurdianita Fonna. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri di Berbagai Bidang*. Guepedia: Bogor. hlm. 9-10. Di dalam buku ini dijelaskan pula bahwa menurut Prof Klaus Schwab, Ekonom terkenal asal Jerman, pendiri dan Ketua Eksekutif World Economic Forum (WEF) yang mengenalkan konsep Revolusi Industri 4.0 dalam bukunya yang berjudul “The Fourth Industrial Revolution”. Prof Schwab menjelaskan revolusi industri 4.0 telah mengubah hidup dan kerja manusia secara fundamental.



Layanan SPBE yang dimaksud diterangkan dalam ayat yang lain terdiri atas:²⁸

- a. *Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik; dan*
- b. *Layanan publik berbasis elektronik.*

1. Konsep Dasar KYPSO

Know Your Public Service Officer (KYPSO) merupakan bentuk implementasi dari NPS di lingkup Disdukcapil. KYPSO adalah sistem akumulasi data kepuasan masyarakat terhadap Pegawai ASN²⁹ (pelaksana pelayanan³⁰). KYPSO mengintegrasikan *Know Your Customer Principles* (KYCP)³¹, dan E-Kinerja³² yang telah diterapkan Badan Kepegawaian Nasional.

Pada dasarnya KYPSO beroperasi seperti KYCP, namun yang menjadi subjek KYPSO adalah Pegawai ASN yang akan dipantau melalui sistem digital. KYPSO dijabarkan lebih transparan dan aspiratif dibandingkan E-Kinerja yang telah diterapkan pemerintah untuk pengawasan kinerja Pegawai ASN. Berbeda dengan E-Kinerja, KYPSO memantau Pegawai ASN di setiap sub sektor pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dan dihimpun secara digital.

Tujuan penerapan KYPSO adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dengan melibatkan masyarakat untuk memantau

²⁹Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Selanjutnya disebut "UU ASN").

³⁰Di dalam UU Pelayanan Publik Pasal 1 angka 5 dijelaskan bahwa "*Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.*"

³¹Know Your Customer Principles (KYCP) adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No 12/3/PBI/2010 atau *know your employed* sebagaimana PBI yang baru No. 19/10/PBI/2017 yang mengadopsi rekomendasi dengan standar internasional yang lebih komprehensif untuk mencegah dan memberantas pencucian uang dan/atau pendanaan terorisme yang dikeluarkan oleh Financial Action Task Force (FATF), yang dikenal dengan Rekomendasi 40+9 FATF.

³²E-Kinerja menurut Badan Kepegawaian Nasional (<https://www.bkn.go.id/e-kinerja>) merupakan jenis pengawasan yang menerapkan cara cascading yang dilakukan oleh ASN itu sendiri. Tujuan E-Kinerja adalah tersedianya data kinerja pegawai ASN dengan memanfaatkan teknologi informasi. Adapun manfaat dari adanya E-Kinerja yaitu: Mengukur dan memantau kinerja ASN secara periodic, sebagai salah satu data acuan pemberian tunjangan kinerja yang diterima pegawai, dan memetakan kinerja PNS dalam rangka merit sistem.





kinerja pegawai ASN selaku pelaksana pelayanan. Pemantauan ini dapat dilakukan baik dari segi pemenuhan standar pelayanan, pemenuhan kode etik dan kode perilaku pegawai. Selain itu, penerapan sistem ini juga bertujuan mempermudah Ombudsman untuk menentukan formulasi dalam menyelesaikan masalah pelayanan publik di disdukcapil dan KASN dalam *monitoring* dan mengevaluasi pegawai.

2. Mekanisme Kerja KYPSO

Secara garis besar terdapat tiga tahapan dalam proses kerja KYPSO yakni KYPSO *research*, akumulasi data, pembuatan rapor elektronik.

a. KYPSO Research

Tahapan KYPSO *research* merupakan tahap pengisian hasil pemantauan kinerja Pegawai ASN yang dilakukan oleh masyarakat. Tahap ini dilakukan secara online melalui *website* resmi Disdukcapil tempat masyarakat tinggal. KYPSO *research* akan menjadi syarat wajib dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil. Hal ini bertujuan untuk menciptakan data yang akurat dan representatif. Indikator-indikator penilaian pegawai ASN didasarkan pada asas-asas kode etik dan kode perilaku pegawai ASN meliputi kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, selektif, efisien, keterbukaan, nondiskriminatif, persatuan, kesatuan, keadilan, kesetaraan dan kesejahteraan³³ dan standar pelayan.³⁴ Hal tersebut diformulasikan dalam bentuk pertanyaan yang telah mencakup nilai-nilai dari kode etik, kode perilaku dan standar pelayanan publik. Sehingga data yang nanti dihasilkan berupa data kesesuaian kode etik, kode perilaku dan data kesesuaian dengan standar pelayanan publik

Contoh penerapan KYPSO *research* pada pembuatan KTP Elektronik. Secara umum pembuatan KTP-el terdiri dari tahap verifikasi kelengkapan dan kecocokan berkas, perekaman (pas foto, sidik jari, tanda tangan, dan iris

³³UU ASN. *Op. Cit.* Pasal 2.

³⁴UU Pelayanan Publik. *Op. Cit.* Pasal 1 angka 7.



penduduk), dan tahapan surat panggilan untuk pengambilan KTP-el yang waktunya telah disampaikan sebelumnya.³⁵ Setelah tahap perekaman selesai maka secara otomatis data masyarakat akan mengaktifkan akses menuju sistem KYPSO. Masyarakat yang belum menyelesaikan tahapan perekaman tidak dapat mengakses sistem tersebut. Pengisian KYPSO akan dijadikan sebagai syarat wajib yang harus dipenuhi masyarakat sebelum pengambilan KTP-el.

b. Akumulasi Data

Data yang telah diisi oleh masyarakat akan terakumulasi secara otomatis di *website* Disdukcapil sesuai sektor wilayah kabupaten atau kota. Data ini bersifat publik dan *ter-update* secara otomatis sesuai data yang masuk, sehingga dapat diakses oleh masyarakat, pihak KASN³⁶ ataupun pihak ombudsman.³⁷ Hal ini bertujuan untuk mewujudkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai bentuk peringatan dan sanksi sosial bagi Pegawai ASN yang kinerjanya tidak memenuhi standar pelayanan publik, kode etik dan kode perilaku pegawai. Data yang terakumulasi akan menjadi bahan pembuatan rapor elektronik.

c. Pembuatan Rapor Elektronik (Rapor-el)

Rapor elektronik merupakan laporan yang berisi nilai yang berbasis persentase kinerja Pegawai ASN yang diperoleh dari hasil akumulasi dan

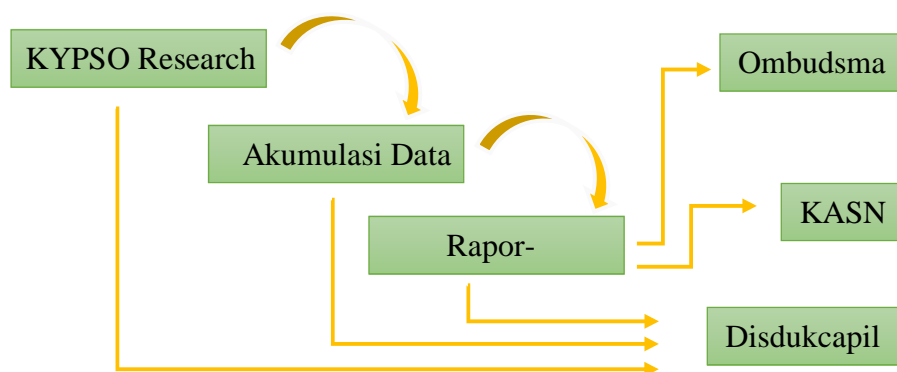
³⁵Mahmuda Pancawisma Febriharini. (2016). Pelaksanaan Program E KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. Volume 5 Nomor 2.* hlm. 23-27.

³⁶Berdasarkan UU ASN Pasal 27, KASN merupakan lembaga *non-struktural* yang mandiri dan bebas dari intervensi politik untuk menciptakan Pegawai ASN yang profesional dan berkinerja, memberikan pelayanan secara adil dan netral, serta menjadi perekat dan pemersatu bangsa.

³⁷Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 7 Oktober 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Jakarta Selanjutnya disebut "UU Ombudsman" Pasal 1 angka 1, Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

pengolahan KYPISO *research*. Rapor-el nantinya akan mempunyai tiga fungsi utama yaitu:

- 1) Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai ASN yang disesuaikan dengan kode etik dan kode perilaku yang telah dikelola dan akan diserahkan kepada KASN.
- 2) Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai yang disesuaikan dengan standar pelayanan yang akan dilakukan oleh Kepala Disdukcapil sebagai dasar meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Bahan pertimbangan ombudsman dalam memformulasikan pemecahan masalah yang diajukan masyarakat berkaitan dengan disdukcapil yang bersangkutan.³⁸



*Sumber: Kreasi Penulis

3. Keunggulan KYPISO

- a. KYPISO merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip *New Public Service* (NPS).
- b. Mencegah terjadinya maladministrasi.

³⁸Hal tersebut bersesuaian dengan tujuan ombudsman yang termuat di UU Ombudsman Pasal 4 Huruf d, berbunyi "*membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.*" Hal ini juga dipertegas pada Pasal 7 huruf d hingga f yang memuat tugas ombudsman adalah: melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi.



- c. Aspiratif, karena melibatkan masyarakat secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Mendukung transparansi yang lebih terarah dan konkret karena mengarah pada pegawai ASN secara perorangan.
- e. Pemetaan permasalahan dan formulasi penyelesaian masalah dalam pelayanan publik lebih akurat karena pemantauan dilakukan pada setiap sub bagian pelayanan.
- f. Tri fungsi dalam satu sistem.
- g. Mempermudah Ombudsman dan KASN dalam menjalankan tugasnya.
- h. Meningkatkan sinergisitas antara instansi negara untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.
- i. Membentuk siklus penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat kooperatif dan aktif.

4. Penutup

Berdasarkan pembahasan dan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini masih terdapat banyak kekurangan, seperti tidak adanya waktu pasti yang diberikan pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat selaku penerima pelayanan publik dan juga masih banyaknya masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya. Padahal, dalam pelayanan publik, harus ada sistem kontrol dengan pemanfaatan umpan balik antara penyelenggara pelayanan publik dengan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik yang humanistik menjadi jawaban untuk memecahkan permasalahan tersebut. Hal ini dapat diwujudkan dengan menggunakan pendekatan New Public Service (NPS). Perspektif NPS mengawali pandangannya





dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis, dimana warga negara selaku penerima pelayanan publik diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Sebenarnya, prinsip NPS sendiri sudah diterapkan di Indonesia saat ini. Namun pada kenyataannya, peran masyarakat hanya sebagai penerima pelayanan publik saja. Untuk meningkatkan peran masyarakat dalam pelayanan publik, dapat dilakukan dengan pemanfaatan revolusi industri 4.0, yakni dengan menerapkan sistem KYPSO guna memantau kinerja Pegawai ASN selaku pelaksana pelayanan, baik dari segi pemenuhan standar pelayanan maupun pemenuhan kode etik dan kode perilaku pegawai. Hal ini dimaksud agar dalam menjalankan penyelenggaraan publik, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga bisa berperan aktif dalam mengawasi pelaksana pelayanan publik dalam penyelenggaraannya. Penerapan sistem KYPSO, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai wujud implementasi negara kesejahteraan (*Welfare State*) di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fonna, N. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri di Berbagai Bidang*. Bogor: Guepedia.
- Palguna, I. D. G. (2019). *Welfare State Vs Demokrasi Gagasan Negara Kesejahteraan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ridwan, HR. (2017). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Jurnal

- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Publik Administration, New Publik Management dan New Publik Service). *Jurnal Politik Profetik*. Volume 4 Nomor 2. hlm. 196.
- Alfitri. (2012). Ideologi Welfare State dalam Dasar Negara Indonesia: Analisis





- Putusan Mahkamah Konstitusi Terkait Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Konstitusi. Volume 9 Nomor 3 Agustus*. hlm. 458.
- Febriharini, M. P. (2016). Pelaksanaan Program E KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. Volume 5 Nomor 2*. hlm. 23-27.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fiat Justisia, Volume 10 Nomor 3 Juli-September*. hlm. 571.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas. Volume 1 Nomor 2 Oktober*. hlm. 84.
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service: Pelayan Publik Berbasis Humanistik untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. Volume 1 Nomor 1*. hlm. 4-5.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi. Volume 11 Nomor 3 September*. hlm. 431-432.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Nomor 2 Juni*. hlm. 58.
- Sukmana, O. (2016). Konsep dan Desain Negara Kesejahteraan (*Welfare state*). *Jurnal Sospol. Volume 2 Nomor 1 Desember*. hlm. 105.
- Wicaksono, K. W. (2018). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik. Volume 2 Nomor 1*. hlm. 29.

Situs Internet/Halaman Web

- Burhan, M. (2018). *Proyeksi Pelayanan Publik Era 4.0*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40>. Diakses pada 20 Januari 2020.
- Fitriyanti, U dan Oktakevina, A. M. (2019). *Ombudsman: Disdukcapil Bandar Lampung Lambat dalam Upaya Perbaikan Pelayanan KTP Elektronik*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-disdukcapil-bandar->





lampung-lambatdalam-upaya-perbaikan-pelayanan-ktp-elektronik. Diakses pada 18 Januari 2020 Pukul 14:36 WITA.

Kanisius, O. M. (2018). *Reparasi Kualitas Pelayanan Adminduk*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reparasi-kualitas-pelayanan-adminduk->. Diakses pada tanggal 31 Januari 2020.

Skripsi/Tesis/Disertasi

Akbar, F. (2018). *Esensi Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik Pembuatan EKTP Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Tesis. Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Makassar. hlm. 9.

Peraturan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 7 Oktober 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 18 Juli 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 24 Desember 2013, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, 15 Januari 2014, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, 28 Juni 2007, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2 Oktober 2018, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun



2018 Nomor 182.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018
Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, 11
April 2018, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 498.

Peraturan Bank Indonesia No 12/3/PBI/2010 Tentang Penerapan Program Anti
Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme Pada Pedagang Valuta Asing
Bukan Bank, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 46.

Peraturan Bank Indonesia No 19/10/PBI/2017 Tentang Penerapan Program Anti
Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Penyelenggara
Sistem Pembayaran Bukan Bank dan Penyelenggara Kegiatan Usaha
Penukaran Valuta Asing Bukan Bank, Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2017 Nomor 204.

