

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama di lokus penelitian yang penulis ambil. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan tiga penelitian terdahulu yang bermanfaat sebagai rujukan yaitu :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Tujuan Penelitian
1	Yayat Rukayat (Jurnal, 2017)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu	Untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pasirjambu.
2	Nurazizah (Skripsi, 2020)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.	Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.
3	Subhan Suaib (Skripsi, 2021)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)	Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Sekarbela.

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Wilayah Kecamatan Pasar Kemis merupakan kawasan padat penduduk dan menjadi peringkat pertama sebagai kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak se-Kabupaten Tangerang berdasarkan data BPS Kab. Tangerang tahun 2021. Hal ini menyebabkan Kecamatan Pasar Kemis masih memiliki permasalahan dan hambatan masyarakat yang masih banyak belum melakukan perekaman E-KTP.

Dari peneliti terdahulu yang dijelaskan diatas terdapat perbedaan antara peneliti terdahulu dengan peneliti yang dilakukan oleh penulis yakni terletak pada fokus yang berbeda. Dari ke tiga peneliti terdahulu berfokus pada aspek kualitas pelayanan publik secara keseluruhan di kecamatan, sedangkan peneliti menulis secara spesifik tentang pelayanan publik dalam perekaman E-KTP di kecamatan. Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan Publik

A. Pengertian Kualitas

Kualitas secara lebih luas cakupannya adalah Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁹

Selanjutnya kualitas adalah sebagai Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan

⁹ Goetsch dan Davis (dalam Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, 2019 : 15-16)

jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.¹⁰

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pelayanan atau penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”.¹¹ Lalu ada juga yang berpendapat “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.¹² Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Menurut Tjipto (dalam Hardiyansyah, 2018:54-55) kualitas adalah:¹³

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;

¹⁰ Triguno (dalam Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, 2019 : 16)

¹¹ Ibid

¹² Wycof (dalam Ismail Nurdin 2019 : 16)

¹³ Tjipto (dalam Hardiyansyah, 2018 : 54-55)

6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

B. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Service/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁴ Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.¹⁵

Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu:¹⁶

1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.¹⁷ Artinya *service* merupakan barang atau produk yang tidak nampak tetapi dapat dinikmati dan hanya dapat digunakan pada saat seseorang menggunakan layanan.

¹⁴ Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2018 : 14)

¹⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik 2018*

¹⁶ KBBI <https://kbbi.web.id/pelayanan>

¹⁷ Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018 : 14)

Pelayanan merupakan salah satu faktor paling penting dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸ Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁹

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan penganyoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan penganyoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator

¹⁸ keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

¹⁹ UU No. 25 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009

lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.²⁰

C. Pengertian Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.²¹

D. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "*Public*" yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.²²

²⁰ Thoha (dalam Hardiyansyah, 2018 : 14)

²¹ Sinambela, L. P. (dalam Nurazizah 2020 : 17)

²² Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiyansyah, 2018 : 15)

Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²³

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁴ Selanjutnya, dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi, kementerian, departemen, lembaga pemerintah non-departemen, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik daerah, dan unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah: Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.²⁵

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan

²³ Sinambela, L. P. (dalam Nurazizah 2020:20)

²⁴ Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara 63/KEP/M.PAN/7/2003

²⁵ Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana.

kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang 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.

Dari uraian di atas dapat dipahami pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, misalnya layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Ada beberapa prinsip yang harus dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu efisien, efektif, transparan, akuntabel, responsif, dan terjangkau. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:²⁶

²⁶ Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2018 : 26-31)

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan Dasar
- c. Bahan Kebutuhan Pokok

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi tiga kelompok yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

F. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam peningkatan pelayanan publik bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadikan hak setiap warga Negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:²⁷

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - Yang bersifat primer
 - Yang bersifat sekunder
3. Perbedaan di antara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut:
 - Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

²⁷ Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan*. (2018 : 9).

- Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
- Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara, yaitu:²⁸

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terikat dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain sebagainya.

²⁸ Sistem Administrasi Negara Keatuan Republik Indonesia buku III (2004:85)

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyediaan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

G. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan seseorang kepada pihak lain, yang dalam hal ini berupa pelayanan dan tidak mempengaruhi hak milik oleh siapapun.²⁹

Pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung pengertian:³⁰

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, mentransfer dan memberikan jasa kepada pihak lain dan untuk memberikan pelayanan pada setiap kegiatan.
2. Ketepatan dan cara penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga digambarkan dapat memberikan kepuasan kepada pihak lain dan mencapai target dari tujuan perusahaan.
4. Seluruh pesanan yang ada dan seluruh hubungan dengan pelanggan.
5. Penyampaian jasa tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta keterangan yang valid.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama

²⁹ Kotler, P. (dalam Januar. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarabakti Baru Satu Palembang*. 2018:6)

³⁰ Payne, A. *Pemasaran jasa (The Essence of Service Marketing)*. (2000:30)

akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:³¹

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

4. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan.

³¹ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (2016 : 88- 119)

5. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kualitas pelayanan dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal.³² masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Mengevaluasi penerima layanan berdasarkan perspektif dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diperoleh adalah proses penentuan kualitas layanan yang diberikan. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didasarkan pada kepuasan pelanggan karena pandangan pelanggan terhadap penilaian terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian secara keseluruhan terhadap penilaian terhadap pelayanan yang ditawarkan. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung menganggap layanan tersebut berkualitas tinggi.

³² Atep Adya Barata. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. (2020 : 37).

H. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus mengikuti standar pelayanan tertentu agar dapat dilaksanakan secara efektif dan memuaskan pengguna jasa. Dengan kata lain, dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus berpegang pada asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:³³

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi an penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:³⁴

³³ Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

I. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau ikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah.³⁵

³⁴ Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009

³⁵ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (2018 : 33-34).

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan public adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.³⁶

J. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum, yaitu:³⁷

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;

³⁶ Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009

³⁷ Keputusan Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika);
8. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi;
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut.³⁸

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Professional;

³⁸ Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009

- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas intitusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

K. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;

5. Sarana dan Prasarana; dan
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

L. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik yaitu:³⁹

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelitbelit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja atau pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang

³⁹ Keputusan Kemenpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

merugikan masyarakat. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- Prosedur tatacara pelayanan.
- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Kepastian

Waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau 25 sesuai dengan perjanjian awal. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa dilayani.

4. Akurasi Produk

Pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan.

6. Keamanan proses dan produk

Pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan. Keamanan disini termasuk misalnya seorang pegawai pelayanan dititipi barang untuk diberikan kepada pimpinan maka pegawai pelayanan 26 harus menjamin keamanan barang tersebut supaya tetap utuh sampai diruangan pimpinan

7. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Kemudahan akses ini bertujuan agar masyarakat umum mengetahui secara jelas tempat-tempat yang harus didatangi jika menginginkan suatu jasa pelayanan publik.

8. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak

bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

M. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.⁴⁰

Berkenaan dengan hal tersebut Zeithml mengatakan bahwa *SERVQUAL* (*Service Quality*) merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.⁴¹

Suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:⁴²

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.

⁴⁰ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (2018 : 55).

⁴¹ Zeithaml (dalam Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2018 : 56).

⁴² Van Looy (dalam Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (2018:62).

4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:⁴³

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Tangible adalah kemampuan suatu perusahaan/organisasi (pemerintah) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan/organisasi (pemerintah) yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata yang diberikan dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan/organisasi (pemerintah) memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Dimensi *Responsiveness* (Tanggap)

Responsiveness adalah suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

⁴³ Zaithaml. Dkk (dalam Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2018 : 57).

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan/organisasi (pemerintah) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan/organisasi (pemerintah). Hal ini meliputi kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan/organisasi (pemerintah) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Masing-masing dimensi kualitas pelayanan publik memiliki indikator-indikator sebagai berikut:⁴⁴

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
3. Kemudahan dalam proses pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan;
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan;
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

⁴⁴ Zeithaml, Dkk (dalam Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2019 : 57-59).

b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Dimensi Responsive (Tanggap)

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Dimensi Empathy (Empati)

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan;

2. Petugas melayani dengan sikap ramah;
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan);
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2.2 Tinjauan tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP)

A. Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁴⁵

B. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.⁴⁶

C. Latar Belakang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Proyek e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikat KTP-nya.⁴⁷ Kartu Identitas Elektronik telah banyak digunakan di negara-negara di Eropa, Timur Tengah, dan masih banyak negara lainnya.

⁴⁵ Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

⁴⁶ Pasal I UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

⁴⁷ <https://www.e-ktp.com/apa-dan-mengapa-e-ktp/>

Oleh karena itu Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem kependudukan berbasis teknologi informasi yaitu Kartu Tanda Penduduk atau KTP-el elektronik yang dimotori oleh penerapan pemerintahan elektronik (*e-Government*), agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

D. Dasar Hukum Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.⁴⁸

Saat ini berubah, dijelaskan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.⁴⁹ Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:⁵⁰

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;

⁴⁸ UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

⁴⁹ UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

⁵⁰ Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan

2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana;
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

E. Informasi yang tercantum pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik

KTP-el mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el, dan tandatangan pemilik KTP-el.⁵¹ NIK

⁵¹ Pasal 64 Ayat 1 UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.⁵²

F. Struktur Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Struktur KTP-el terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP-el sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak.⁵¹ Untuk menciptakan KTP-el dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:⁵³

1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip;
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu;
3. *Implanter*, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berulang menyerupai spiral);
4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu;
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik; dan
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman.

KTP-el dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text, microtext, filter image, invisible ink* dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta anti *copy design*. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan *Machine Readable Travel Documents ICAO 9303* serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP

⁵² Pasal 64 Ayat 2 UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

⁵³ <https://www.e-ktp.com/apa-dan-mengapa-e-ktp/>

elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.⁵⁴

G. Keunggulan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Berdasarkan pernyataan Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di situs resmi KTP-el, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan KTP-el yang diterapkan di RRC dan India. KTP-el di Indonesia lebih komprehensif. Di RRC, Kartu identitas elektronik (*e-IC*) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, *e-IC* hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (*Unique Identification Data*), sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). UID diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program KTP-el di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, KTP-el yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-ID* RRC dan UID India, karena KTP-el dilengkapi dengan biometrik dan chip.⁵⁵

KTP-el juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya:⁵⁶

1. Identitas jati diri tunggal;
2. Tidak dapat dipalsukan;
3. Tidak dapat digandakan;

⁵⁴ <https://www.e-ktp.com/bentuk-e-ktp/>

⁵⁵ <https://www.e-ktp.com/apa-dan-mengapa-e-ktp/>

⁵⁶ Ibid.

4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting).

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam *chip* hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:⁵⁷

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain;
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores;
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.



⁵⁷ <https://www.e-ktp.com/apa-dan-mengapa-e-ktp/>

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Gambar Pemikiran Tentang Pelayanan Publik dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang:

