

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini sebelumnya ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian yang diteliti oleh penulis. Untuk itu dari beberapa penelitian yang ada peneliti mengambil beberapa penelitian diantaranya:

Pertama, Pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yang berjudul “Pelayanan Penerbitan E-KTP (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari” oleh Rian Putra Pranata tahun 2019. Pada penelitian ini menghasilkan sebuah penelitian yang dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah ditentukan dengan adanya pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan adanya pelayanan yang baik yang sering dikenal dengan sebutan good governance ini menjadi wadah bagi masyarakat Kabupaten Batang Hari untuk terwujudnya pelayanan prima dengan menerapkan good governance yang dimana adalah pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹

Munculnya pelayanan penerbitan E-KTP ini menjadikan masyarakat Kabupaten Batang Hari bisa membuat E-KTP. Sebagai salah satu tujuan untuk mengetahui pelayanan penerbitan E-KTP tersebut serta untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP.

¹ Rian Putra Pranata, 2019, *Pelayanan Penerbitan E-KTP (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari*, Jambi: Skripsi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi.

Sehingga penulis menjelaskan bahwa Pelayanan penerbitan E-KTP berjalan dengan baik, tetapi masih ada sedikit ditemukan nya kendala. Permasalahan yang sering ditemukan dalam penelitian ini yaitu munculnya permasalahan pada Sudin Dukcapil Kabupaten Batanghari dalam memberikan suatu pelayanan pembuatan -KTP adalah ketersediaan sarana dan prasarana pendukung perekaman dalam pembuatan KTP serta SDM yang kuran memadai dalam teknologi keterbatasan aplikasi SIAK komputer.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak locus penelitian serta pada pengkajian kelompok minoritas. Pada penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Batang Hari, sedangkan penelitian yang penulis lakukan saat ini yaitu dilaksanakan di Dukcapil Jakarta Barat. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus pembahasan yang membahas tentang pelayanan publik. Mengenai pembahasan yang fokus pada proses kebijakan serta pelayanan yang prima yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

Kedua, Penelitian dari Desilia Purnama Sari, Harjoyo, Rudi Irawan yang berjudul Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP- el)tahun 2020. Dimana pada penelitian ini menjelaskan Layanan administrasi kependudukan yang mengalami keterlambatan penerbitan KTP-el, Pada penelitian ini terdapat hambatan dalam proses penerbitan KTP-el ini terbatasnya blanko.²

² Desilia Purnama Sari, Harjoyo, Rudi Irawan, 2020, *Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP- el)*, Jakarta : Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, Universitas Pamulang.

Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada locus dan fokus dari tujuan permasalahan. Pada penelitian sebelumnya meneliti sistem kartu anda penduduk yang lebih menekankan dengan sistem dalam proses pelayanannya.

Ketiga, pada penelitian yang berjudul Pelaksanaan Program E- KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan oleh Mahmuda Pancawisma Febriharini tahun 2016. Pada penelitian ini untuk mewujudkan kepemilikan satu identitas (KTP) untuk satu penduduk yang mempunyai rekaman elektronik dan kode kamanana pada data secara nasional. (biodata, foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan) yang tersimpan dalam fisik KTP Elektronik.³ Kendala para penelitian ini yaitu pada alat perekam yang tidak datang dengan tepat waktu dan prasarana yang kurang mendukung dalam pencetakan E-KTP. Dengan permasalahan pada alat yang tidak datang pada tepat waktunya maka pengerjaan pembuatan E-KTP dapat memerlukan waktu yang lama.

Perbedaan pada penelitian terdahulu yaitu pada locus tempat penelitian serta pembahasan yang mengenai program yang dijalankan yaitu ASMINDUK sedangkan pada penelitian sekarang yaitu program adminduk kependudukan pencatatan sipil.

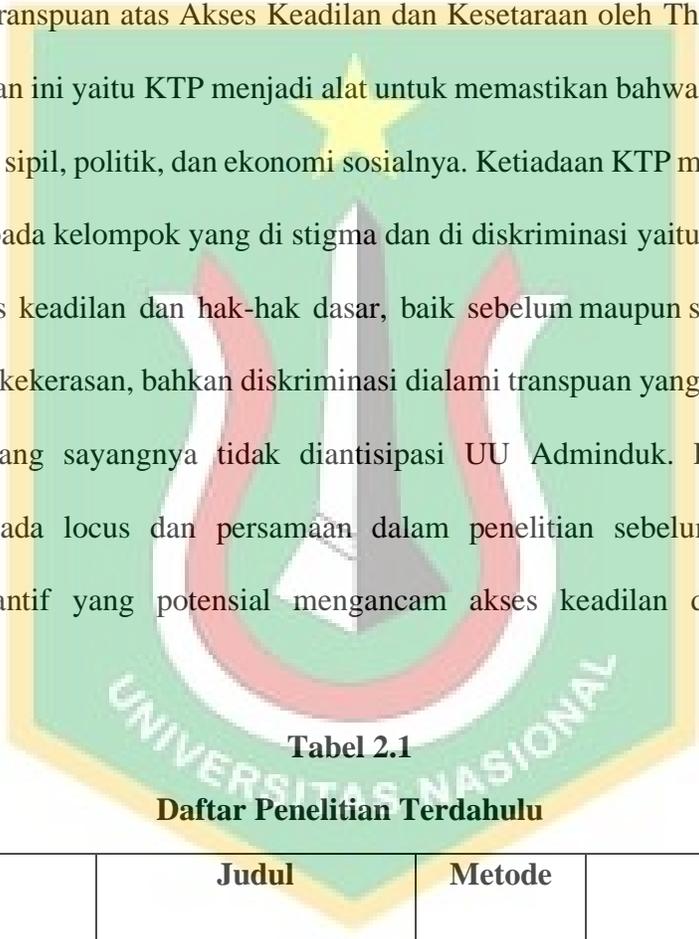
Keempat, penelitian yang berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna oleh Fitri Rahmudina tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Serasan Timur.⁴ Pada pelayanan administrasi kependudukan pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Serasan Timur terkait pemberian pelayanan yang tepat masih belum terpenuhi. Empati/kepedulian.

³ Mahmuda Pancawisma Febriharini, 2016, *Pelaksanaan Program E- KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan*, Semarang : Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UNTAG Semarang

⁴ Fitri Rahmudina, 2021, *Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna*, Pontianak : Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas TanjungPura

Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada teknik pengambilan data serta tempat objek penelitian yang berbeda. Pada pelayanan penelitian sebelumnya berfokus pada masyarakat pada umumnya sedangkan penelitian sekarang pelayanan diberikan kepada kelompok minoritas yaitu transgender.

Kelima, Penelitian selanjutnya yaitu pada penelitian yang berjudul “Kartu Tanda Penduduk: Penantian Panjang Transpuan atas Akses Keadilan dan Kesetaraan oleh Theresia Iswarini. Hasil temuan pada penelitian ini yaitu KTP menjadi alat untuk memastikan bahwa warga negara terdata dan terjamin hak-hak sipil, politik, dan ekonomi sosialnya. Ketiadaan KTP menyebabkan berbagai kerentanan berlapis pada kelompok yang di stigma dan di diskriminasi yaitu transpuan.⁵ Mereka terjauhkan dari akses keadilan dan hak-hak dasar, baik sebelum maupun saat pandemi COVID-19. Berbagai stigma, kekerasan, bahkan diskriminasi dialami transpuan yang tidak memiliki akses pengurusan KTP, yang sayangnya tidak diantisipasi UU Adminduk. Perbedaan penelitian sebelumnya yaitu pada locus dan persamaan dalam penelitian sebelumnya yaitu terdapat permasalahan substantif yang potensial mengancam akses keadilan dan kesetaraan para transgender.



Tabel 2.1
Daftar Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Pembahasan
1	Rian Putra Pranata Universitas Negeri Sulthan Thaha Saifududin	Pelayanan Penerbitan E-KTP (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Kualitatif	Penelitian ini membahas mengenai Pelayanan Penerbitan E-KTP pada studi kasus Dinas Kependudukan dan

⁵ Theresia Iswarini, 2021, Kartu Tanda Penduduk : *Penantian Panjang Transpuan*, Jakarta

		Kabupaten Batang Hari		Pencatatan Sipil Kabupaten Batang hari. Dengan memberikan pelayanan yang baik dalam melakukan perekaman ektp. Sebagai tujuan utamanya adalah untuk mengetahui pelayanan penerbitan E-KTP.
2	Desilia Purnama Sari, Harjoyo, Rudi Irawan Universitas Pamulang 2020	Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP- el)	Kualitatif	Pada penelitian yang ini membahas tentang Layanan administrasi kependudukan yang berlangsung pada Suku Dinas Kabupaten Karawang mengalami keterlambatan penerbitan KTP-el, sebagian warga yang melaksanakan perekaman KTP-el pada Kecamatan masing-masing, namun dilapangan masih banyak warga yang belum mendapatkan Ktp. Tujuan penelitian ini pemahaman Pelayanan dalam Proses Penerbitan Ktp secara khusus untuk menggali proses penerbitan Ktp.
3	Mahmuda Pancawisma Febriharini	Pelaksanaan Program E- KTP Dalam Rangka Tertib	Kualitatif	Penelitian ini membahas tentang Pelaksanaan Program E- KTP Dalam Rangka Tertib

	UNTAG Semarang 2016	Administrasi Kependudukan		Administrasi Kependudukan. Dimana untuk mencapai program kepemilikan satu identitas untuk satu penduduk yang sudah ada memiliki kode keamanan data kependudukan pada patokan NIK secara Nasional.
4	Fitri Rahmudina Universitas TanjungPura Pontianak 2021	Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten	Kualitatif	Penelitian ini membahas menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Serasan Timur, berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk peningkatan kualitas dalam pelayanan.
5	Theresia Iswarini. 2021	Kartu Tanda Penduduk : Penantian Panjang Transpuan atas Akses Keadilan dan Kesetaraan	Kualitatif	Pada penelitian ini yaitu KTP menjadi alat untuk memastikan bahwa warga negara terdata dan terjamin hak-hak sipil, politik, dan ekonomi sosialnya. Ketiadaan KTP menyebabkan berbagai kerentanan berlapis pada kelompok yang distigma dan didiskriminasi yaitu transpuan. Mereka terjauhkan dari akses keadilan dan hak-hak dasar, baik sebelum maupun saat

				<p>pandemi COVID-19. Berbagai stigma, kekerasan, bahkan diskriminasi dialami transpuan yang tidak memiliki akses pengurusan KTP, yang sayangnya tidak diantisipasi UU Adminduk</p>
--	--	--	--	--

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022)



2.2. Kerangka Teori dan Konsep

Pada bagian bab ini peneliti membahas teori dan konsep yang sesuai dengan pertanyaan dari penelitian ini, maka dari itu peneliti mengambil beberapa teori dan konsep yang berhubungan dengan penelitian ini.

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Dalam kehidupan masyarakat pastinya tidak lepas dari yang namanya pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu kegiatan untuk pemenuhan hak dari masyarakat. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk itu pelayanan menjadikan hal yang paling penting dalam kehidupan masyarakat, dengan adanya pelayanan yang baik maka semua tujuan yang akan dicapai menghasilkan hasil yang optimal.

Menurut Monir (2003:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Sementara itu, Menteri Pemberdayaan Mesin Negara (1993) menyatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan berupa barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.⁶

Menurut Kotler dan Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain yang menyediakan kepuasan pelanggan.⁷

⁶ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2017. Hlm 147.

⁷ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN, 2000. Hlm 8.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah penyediaan barang, jasa, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk setiap warga negara dan penduduk dengan tunduk pada peraturan perundang-undangan (Ridwan dkk, 2012: 251).

2.2.2 Indikator Pelayanan Publik Pada Penyelenggara Administrasi Kependudukan

Menurut (Ridwan dkk, 2012:101-102) Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut ⁸

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, memuat tentang:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, di mana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Akurasi, di mana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan publik.

⁸ Ridwan, H. R. (2006). Hukum Administrasi Negara, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung
8. Kemudahan akses, di mana tempat dan alokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, di mana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Berdasarkan dari beberapa indikator pelayanan yang diungkapkan menurut beberapa ahli diatas, bahwa teori yang pas untuk digunakan dalam penelitian ini adalah indikator pelayanan menurut Ridwan Dkk. Karena dalam penelitian ini mencakup pada keseluruhan indikator prinsip pelayanan dalam teori ini sesuai dengan penelitian yang akan dikaji, dengan begitu menggunakan teori ini diharapkan dapat mengetahui pelayanan administrasi dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender.

2.2.3 Pelayanan Publik

Ada beberapa teori tentang pelayanan diantaranya Monir memberikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penyebab adanya proses pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik ini dikarenakan dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi syarat yang ada seperti pada proses suatu layanan yang menjadikan penetapan dimana pelayanan berorientasi pada suatu proses kebijakan dari pelayanan publik yang sesuai dengan negara demokrasi, dimana demokrasi menetapkan suatu kesimpulan bahwa negara yang memiliki integritas yang maju dan sukses cerdas

dalam menempatkan suatu tumpuan pondasi pelayanan publik dengan nilai– nilai yang tertuang dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan Menurut Sinambela (2005:5), pelayanan publik mengacu pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok orang yang terlibat dalam setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik. . Pelayanan publik yang didefinisikan dalam Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan klien dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.⁹

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima layanan yang dimaksud yaitu sama halnya dengan pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Upaya pemenuhan ini bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang berkualitas dan lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat.

Sebagai konsekuensinya, sampai saat ini kinerja instansi pemerintah banyak menjadi sorotan masyarakat dikarenakan munculnya pengaruh suasana pemerintah yang lebih demokratis. Masyarakat terus gencar memperoleh pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagaimana masyarakat ingin membuat proses pelayanan publik semakin baik dan pemerintah lebih berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan

⁹ Pasolong, H. (2014). Teori administrasi publik.

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁰

Seperti yang diungkapkan Ashari (2003:5) juga sering melihat adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, sistem pelayanan yang belum transparan, tidak efektif dan efisien.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yaitu:¹¹

1. Kepentingan umum pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
2. Kepastian hukum jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelengaran pelayanan
3. Kesamaan hak pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

¹⁰ *Ibid* (Harbani Pasolong....

¹¹ Pelayanan publik berasaskan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009. Diakses pada http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1500/5/128520021_file5.pdf

5. Keprofesionalan pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
8. Keterbukaan setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Keterbukaan setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
10. Keterbukaan setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
11. Ketepatan waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan.

Pada tolak ukur kinerja pelayanan publik yang telah dipaparkan ini untuk pemahaman bahwa kualitas pelayanan baik dari organisasi maupun dari pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi keinginan atau kepuasan warga masyarakat. Dengan demikian pada teori Dendhard ini bahwa dalam pelayanan publik harus banyak mendengar daripada memberitahu dan melayani daripada mengendalikan.

2.2.4 Tahapan Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pastinya memiliki suatu prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya suatu prosedur pelayanan menjadikan pelayanan tersebut menjadi terstruktur dan tertata dengan adanya standar operasional prosedur yang diterapkan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, tahapan dari rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain
2. Waktu penyelesaian, pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari terpenuhinya persyaratan administrasi yang lengkap sehingga dapat memudahkan proses pelayanan
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang mana besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang undangan
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Dari hasil pembahasan mengenai pengertian pelayanan dari para ahli disimpulkan yaitu pelayanan merupakan suatu proses penyelesaian dari suatu objek masalah yang harus



diselesaikan dengan cara prosedur dan tata cara yang sudah ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.2.5 Pelayanan Prima

Penilaian pelayanan menjadikan suatu hal yang sangat penting untuk kelangsungan dari program pelayanan yang memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Kepuasan pelanggan menjadikan nomor satu untuk dikaji dalam suatu penilaian. Salah satu penilaian pelayanan terdapat di dalam pelayanan prima. Pelayanan prima menurut Sedarmayanti (2013:249) yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan seperti cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah.¹²

Sedangkan menurut Menurut (Rahmayanty Nina, 2010:17), yaitu layanan yang memiliki kualitas yang tinggi dengan mengikuti perkembangan kebutuhan dari setiap pelanggan. Maka dari itu kesimpulan dari definisi menurut para ahli mengenai pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik dari segala segi aspek dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengikuti adanya efektif dan efisien dari suatu pelayanan tersebut.

2.3 Administrasi Kependudukan

Administrasi menjadi bagian hal yang paling penting dari kehidupan masyarakat. Administrasi memuat beberapa dokumen penting yang menjadikan tujuan sasaran ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut The Liang Gie (1993:9) administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Menurut Herbert A. Simon (1993:3) administrasi sebagai kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan -tujuan bersama.¹³

¹² Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.

¹³ Ibid Harbani Pasolong

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan yang terstruktur dan kontrol pelepasan dokumen dan data kependudukan dengan Pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi populasi dan penggunaan hasil dalam pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya.

Dalam Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat menjadikan salah satu untuk mengurus berbagai dari layanan masyarakat, seperti dalam mengurus dokumen kependudukan. Dokumen tersebut berupa Kartu tanda penduduk, Akta Kelahiran serta Kartu Keluarga dimana dokumen tersebut bertujuan untuk memberikan identitas diri pencatatan pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat.

Kegiatan administrasi pada KTP pelayanan yang diberikan kepada kelompok transgender ini bertujuan untuk penyadaran manusia untuk membangkitkan kemauan sehingga kegiatan penyaluran e-KTP tersebut prosesnya berjalan baik untuk mendapatkan penghasilan dalam pelayanan yang diberikan kepada komunitas transgender ini dari pelaksanaan kegiatan administrasi publik secara idealnya harus datang dari anggota komunitas masyarakat yang merasakan manfaat tidaknya terhadap hasil yang telah dicapai dari bentuk kerja sama manusia yang terlibat dalam administrasi publik tersebut. Maka dari itu administrasi sangat penting pada suatu tujuan untuk mencapai kegiatan yang akan dicapai dengan adanya administrasi yang mendukung untuk pelaksanaan pembuatan kartu tanda penduduk.

2.4 Pengertian E-KTP

E-KTP atau KTP Elektronik adalah berkas kependudukan yang memuat sistem pengamanan manajemen dan teknologi informasi berbasis database kependudukan nasional. Oleh karena itu, seorang penduduk hanya dapat memiliki satu KTP yang mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas unik setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. KTP

sendiri merupakan hal yang sangat penting bagi setiap orang, pasalnya disebutkan bahwa dengan memiliki KTP memungkinkan identitas seseorang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menurut Undang-Undang tentang Penanganan Kependudukan 23 Tahun 2006, pengertian E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian administratif dan teknologi informasi.¹⁴

2.5 Kelompok Transgender

Transgender adalah individu yang merasa bahwa identitas gendernya berbeda atau tidak sesuai dengan jenis kelamin biologisnya sejak ia lahir. Perbedaan antara ekspresi gender dan agama inilah utamanya membuat ketidaknyamanan dan keengganan bagi kelompok transgender untuk datang mengurus pembuatan kartu tanda penduduk.¹⁵

Pilihan pilihan orang transgender untuk mengekspresikan gendernya berbeda dengan gender yang dilindungi undang-undang. Ketika mereka dilahirkan tidak mengurangi atau menghilangkan status mereka sebagai manusia dan warga negara Indonesia. Setiap warga negara Indonesia berhak atas perlindungan hukum dari diskriminasi.¹⁶

Perlindungan hukum yang tercantum dalam Pasal 7 Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia bahwa “semua orang sama di depan hukum dan berhak atas perlindungan hukum yang sama tanpa diskriminasi. Semua berhak atas perlindungan yang sama terhadap setiap bentuk diskriminasi yang

¹⁴Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

¹⁵Gibitiah, Fikih Kontemporer,(Jakarta: Prenada Media Group, 2016), Hlm. 221

¹⁶ Rita Damayanti. 2015. *Pandangan Transgender Terhadap Status Gender Dan Persamaan Hak Asasi Manusia* Di Jakarta, Bogor, Depok dan Tangerang Tahun 2015. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia.

bertentangan dengan Deklarasi ini, dan terhadap segala hasutan yang mengarah pada diskriminasi semacam ini”.

2.6 Kerangka Berpikir

Pada kerangka berpikir, dimana peneliti menjelaskan secara terperinci tentang hasil dari pelayanan administrasi kependudukan pada kelompok transgender di Sudin Dukcapil Jakarta Barat. Dengan adanya bagan kerangka pemikiran ini dapat memudahkan dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian ini.



Bagan 2.2

Kerangka Pemikiran

