

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya manusia membutuhkan sebuah pelayanan, dapat dikatakan bahwa kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari sebuah pelayanan. Saat ini yang manusia butuhkan ialah pelayanan yang berkualitas. Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik atau buruknya sesuatu hal. Menurut Groetsh & Davis (Tjiptono, 1997) (dalam Hardiansyah, 2018: 49) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Sampara (dalam Hardiansyah, 2018: 49) mengemukakan bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018: 55) kualitas pelayanan publik merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik”.

Begitu pula dengan Gaspersz (dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk 2014: 6) mengemukakan bahwa:

Kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan

langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk serta kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Dari berbagai pendapat diatas, kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh para penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi barometer bahwa pelayanan mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana caranya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis baik berupa barang maupun jasa yang sebelumnya dianggap barang mewah dan terbatas kepemilikannya, menjadi barang pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018: 18), bahwa pemerintah/ pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah,

dan di hngkungan 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.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017: 21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Artinya, nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018: 14) “service adalah produk yang tidak berwujud berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami, dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Lebih dalam mengenai optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (dalam Hayat, 2014: 22)

Adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian di atas mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak diartikan hanya dengan sebuah istilah ataupun pendapat seseorang saja, melainkan harus diimplementasikan secara substansif bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus di aktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga pemberi pelayanan dengan berbagai metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat di integrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima.

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, ialah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam propengajuan permohonan, seria sebagai alat kontrol masyarakat dan-atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan” (Hardiansyah, 2018: 37),

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor.

63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan

2.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Terdapat jenis-jenis pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018: 14), mengutip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa:

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Menurut Hardiansyah (2018: 26) Secara garis besar pelayanan umum terbagi menjadi 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 herbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, penyeienggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan Trotoar, Penanggulangan bencana, Pelayanan sosial.

2.1.6 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Eprints.uny.ac.id mengemukakan dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam Pelayanan Publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Moenir (2016: 34)

adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- 1. Tersedianya karyawan yang baik.
- 2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5. Mampu berkomunikasi.
- 6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018: 63) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, “yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)”. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibel* (Berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Penampian petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Keamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan

- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (Kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan). kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. *Assurance* (Jaminan): jaminan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon pelayanan Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap pemohon pelayanan. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.1.8 Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan

Dalam melakukan sesuatu hal, tentu tidak semuanya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana, seperti halnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak melulu berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan, pasti ada saja hambatan-hambatan yang dilalui dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Misalnya hambatan dari masalah kenyamanan pada tempat melakukan pelayanan ataupun hambatan lainnya yang dapat menghambat proses pelayanan pembuatan E-KTP bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Seperti yang dikemukakan oleh Master (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2014: 7) bahwasanya terdapat berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi
7. Ketidaksesuaian antar struktur organisasi dengan kebutuhan
8. Ketidalcukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

2.1.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah (2017: 100-110) terhadap semua tesis tentang “kualitas pelayanan publik” dapat disimpulkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan aparatur
3. Pengawasan/kontrol sosial
4. Perilaku birokrasi/aparatur
5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi, dan
6. Restrukturisasi organisasi

Sedangkan Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011: 157), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi / pendapat terhadap layanan (*perceived service*).

Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

Menurut Moenir (dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, 2014: 88-119) faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor Kesadaran
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau ekuilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan hati dalam melaksanakan suatu kehendak.
- b. Faktor Aturan
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar aturan yang ada. Manusia merupakan subyek utama aturan yang ditujukan kepada:
 - a) Kewenangan: kewenangan erat hubungannya dengan sah atau tidaknya aturan yang mengikat
 - b) Pengetahuan dan pengalaman, dengan pengetahuan dan pengalaman yang baik dan bersifat visioner dan mengantisipasi segala sesuatunya
 - c) Kemampuan bahasa, maksud kemampuan berbahasa yakni penggunaan bahasa yang sederhana, dan susunan kalimat yang mudah dicerna
 - d) Pemahaman oleh pelaksana, pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu
 - e) Disiplin dalam pelaksanaan, berupa disiplin waktu, disiplin kerja yang terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang ada atas mutu yang dilakukan.
- c. Faktor Organisasi
Organisasi pelayanan disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Seperti yang telah dikemukakan bahwa sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah :
 - a) Sistem, adalah suatu susunan komponen yang saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sama dengan sistem tubuh manusia, apabila salah satunya dari sistem maupun sub-sistem terganggu maka sistem yang lain juga akan terganggu. Begitu pula dengan sistem pelayanan
 - b) Prosedur, bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam dan memiliki batasan-batasan tertentu. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam maupun keluar organisasi, maka ia harus diketahui dan dipahami oleh

orang yang berkepentingan, baik pegawai/pelaksana maupun pihak-pihak luar organisasi.

- c) Metode, ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang mudah dan efisien diantara beberana cara yang ada. Pada organisasi perkantoran ada metode pengetikan surat-surat, penanganan surat masuk, penanganan surat keluar, penyimpanan arsip, pembukuan, dll.

d. Faktor Pendapatan

Ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan -“umuk orang iain atau badan/ organisasi dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Menurut Robert R. Katz (dalam Moenir 2010) ada 3 jenis kemampuan dasar seorang pemimovin dalam organisasi yakni: technical skill atau kemampuan teknik, human skill atau manusiawi, dan conceptual skill atau kemampuan membuat konsepsi.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan perlengkapan lain yang berfungsi pembantu Gajam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana peiayanan tersedut antara lam :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja,
- b) Meningkatkan produktifitas,
- c) Kualitas produk/jasa yang lebih baik,
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e) Lebih mudah/ sederhana,
- f) Menimbulkan rasa nyaman,
- g) Menimbulkan rasa puas

Tidak kalah penting lainnya adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Sarana terbagi atas 2 macam, pertama sarana kerja dan kedua fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan dan alat banru. Sedangkan fasilitas gedung dengan segala keiengkapannya, fasilitas komunikasi, dan kemudahan lainnya.

2.1.10 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara

Nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai dengan tuntutan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan, minimal menugu pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan yang ada.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat menjadi E-KTP. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip, yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana”. Fungsi dan keunggulan E-KTP yang telah dirangkum berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

a. Fungsi E-KTP:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP Iokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan

b. Keunggulan E-KTP:

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (EVoting)

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

- a. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada biometrik yang lain
- b. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
- c. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Struktur E-KTP terdiri dari Sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastic putih dan transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antenna didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika di gesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi E-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada ditangan orang yang benar atau tidak.

Kartu Tanda Penduduk merupakan tanda identitas resmi seseorang secara lengkap dan tertulis dikeluarkan oleh pejabat/dinas yang berwenang

berdasarkan ketentuan perundnag-undangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 angka (14) memberikan pengertian Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian KTP yang saya kutip melalui (www.wikipedia.com) Kartu Tanda Penduduk adalah nama resmi kartu tanda identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun ke atas. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun ke atas mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 A Tahun 2005 tentang perubahan atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 tentang spesifikasi, pengadaan dan pengendalian Blangko kartu keluarga, kartu tanda penduduk, buku register akta dan kutipan akta catatan sipil bahwa spesifikasi blangko kartu tanda penduduk sebagaimana di maksud dalam pasal 2.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependuduka, ketentuan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di atur pada:

- a. Pasal 63 pada ayat 1: penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun

atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP).

- b. Pasal 63 ayat 2: orang asing yang mengikuti status orang tuanya yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP).
- c. Pasal 63 ayat 3: KTP sebagaimana yang dimaksud ayat 1 dan 2 berlaku secara nasional.
- d. Pasal 63 ayat 4: penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada Instansi Pelaksana apabila masa berlakunya telah berakhir.
- e. Pasal 63 ayat 5: penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawa pada saat bepergian.
- f. Pasal 63 ayat 6: penduduk sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan 2 hanya diperbolehkan memiliki satu KTP.

Melalui peraturan yang sama, yakni UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, bahwa ketentuan isi dari kartu tanda penduduk (KTP) berisikan sebagai berikut:

- a. Pasal 64 ayat 1: KTP mencantumkan gambar lambang garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, Nama, Tempat tinggal, Alamat, Pekerjaan, Kewarganegaraan, Pas Photo, Masa Berlaku, Tempat dan Tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai yang menandatangani.

- b. Pasal 64 ayat 2: keterangan tentang agama sebagaimana dimaksud pada ayat 1, bagi penduduk yang agamanya belum di akui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam data base kependudukan.
- c. Pasal 63 ayat 3: dalam KTP sebagaimana dimaksud pada ayat 1 disediakan ruang untuk memuat kode pengaman dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting.
- d. Pasal 63 ayat 4: Untuk warga Negara Indonesia berlaku selama 5 tahun Untuk warga asing tinggal tetap disesuaikan dengan masa berlaku izin tempat tinggal
- e. Pasal 64 ayat 5: penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi KTP yang berlaku seumur hidup.

Adapun untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk, diperlukan persyaratanpersyaratan sebagai berikut:

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Kartu Keluarga
3. KTP lama bagi yang memperpanjang KTP
4. Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)