

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga mempunyai arti sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal (Hardiansyah, 2011 : 35) yaitu suatu usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enchances customer satisfaction*).

Kotler dalam Hardiansyah (2011 : 35) kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Sinambel dikutip dalam Hardiansyah (2011 : 36) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (Hardiansyah, 2018:54) sebagai berikut :

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Beragamnya pengertian tentang kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin (Hardiansyah, 2011 : 37) terdapat lima perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, yaitu :

1. *Transcendental approach*, kualitas yang dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan pamanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antar kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.akan tetapi yang bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategi menurut Garvin (Hardiansyah, 2011 : 38) mengusulkan delapan dimensi yaitu :

1. Kinerja. Kinerja mengacu pada karakteristik utama suatu produk operasi. Untuk mobil misalnya, kinerja akan mencakup ciri-ciri seperti percepatan, penanganan, jelajah kecepatan, dan kenyamanan. Karena dimensi kualitas melibatkan atribut terukur, merk biasanya dapat peringkat obyektif pada aspek-aspek kinerja individu, peringkat kinerja keseluruhan, bagaimanapun adalah lebih sulit untuk berkembang, terutama ketika mereka melibatkan keuntungan yang tidak kebutuhan setiap pelanggan.
2. Fitur. Fitur biasanya aspek sekunder kinerja, “lonceng dan peluit” produk dan jasa, karakteristik yang melengkapi fungsi dasar mereka. Garis memisahkan karakteristik kinerja utama dari fitur sekunder seringkali sulit untuk menggambar. Apa yang penting adalah bahwa fitur melibatkan atribut obyektif, tidak prasangka, mempengaruhi terjemahan mereka kedalam perbedaan kualitas.
3. Keandalan. Dimensi ini mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam jangka waktu tertentu.
4. Kesesuaian. Kesesuaian adalah derajat dimana desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan. Dua langkah yang paling umum dari gagal sesuai adalah cacat tingkat di pabrik dan setelah sebuah produk ditangan pelanggan, kejadian panggilan pelayanan.
5. Daya tahan. Ukuran hidup produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis. Secara teknis, daya tahan dapat didefinisikan sebagai jumlah menggunakan satu mendapat dari produk sebelum memburuk, atau dapat didefinisikan sebagai jumlah penggunaan satu mendapatkan dari produk sebelum itu rusak dan penggantian yang lebih baik untuk perbaikan lanjutan.
6. Servis. *Serviceability* adalah kecepatan, kesopanan, kompetendi dan kemudahan perbaikan. Konsumen khawatir tidak hanya tentang produk meruntuhkan tetapi juga tentang waktu sebelum layanan dipulihkan, ketepatan waktu dengan janji layanan yang disimpan, sifat berurusan dengan petugas servis dan frekuensi dengan yang layanan panggilan atau perbaikan gagal untuk memperbaiki beredar masalah. Dalam kasus-kasus dimana masalah tersebut tidak segera diselesaikan dan mengajukan keluhan, pengaduan sebuah perusahaan menangani prosedur juga cenderung mempengaruhi penilaian akhir pelanggan kualitas produk dan layanan.

7. Estetika. Estetika subjektif adalah dimensi kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Pada dimensi kualitas mungkin sulit untuk menyenangkan semua orang.
8. Persepsi Kualitas. Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap tentang produk atau atribut jasa, tindakan tidak langsung mungkin satu-satunya dasar mereka untuk membandingkan merk. Sebuah daya tahan produk misalnya jarang bisa diamati secara langsung, tetapi biasanya harus disimpulkan dari aspek berwujud dan tidak berwujud sebagai produk. Dalam keadaan seperti itu, gambar, iklan, dan nama merk. Kesimpulan tentang kualitas daripada realitas itu sendiri bisa kritis.

2.2 Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Gronroos (Ratminto & Winarsih, 2016 : 2)

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Poerwadarminta (Hardiansyah, 2011:11) pelayanan ialah :

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, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut American Marketing Association (Hardiansyah, 2011:10) pelayanan merupakan :

Bahwa pelayanan (*service*) pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Lovelock dalam (Hardiansyah, 2011:10)

Pelayanan (*service*) adalah produksi 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 dalam dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas-asas Pelayanan Publik, definisi nya adalah :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan 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.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi

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.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat 2017 : 21)

Bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. 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 kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 asas-asas pelayanan publik ialah sebagai berikut :

- a. Tranparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. 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. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan sebagai berikut :

- 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
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat 4 UU No. 25/2009 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik ialah 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.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah. Unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

1. Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemda bersikap statis

dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima pelayanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

2.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam membeikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan

pelayanan publik, dan 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.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab 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 informasi.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan harus 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 parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan ialah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan , serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurang nya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan ampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3.6 Fungsi Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 2, menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas yang sesuai yang diharapkan oleh masyarakat yaitu cepat, tepat waktu, mudah dan murah sehingga masyarakat akan merasa puas.

2.3.7 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi penerima/masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (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 tersebut.

Sampara (Hardiansyah, 2011 : 35) kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Hardiyansyah (2008:18) mengemukakan kualitas pelayanan publik bahwa :

Pelayanan publik dapat dinyatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. jika masyarakat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kriteria yang telah dipaparkan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berkualitas atau inefisien. karena itu, kualitas pelayanan sangatlah penting terutama dalam meningkatkan pemerintahan yang baik.

Sehingga kualitas pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jadi apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan sebagai fokus bagi kepuasan pelanggan. Kepuasan ini tergantung dari persepsi-persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi dengan

positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Pada umumnya persoalan yang sering muncul di mata publik ialah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan, karena petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service” (Hardiansyah, 2018 : 72) yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1.5 Program One Day Service

Program *One Day Service* merupakan suatu program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Keluarga (KK). Bagi pemohon atau masyarakat yang ingin melakukan pembuatan E-KTP, KIA dan KK bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Cirebon dengan membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan dalam pembuatan E-KTP, KIA dan KK.

1.5.1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk atau KTP ialah nama resmi kartu tanda penduduk sebagai identitas seseorang di Negara Indonesia yang dapat dimiliki oleh seseorang setelah berusia 17 tahun keatas. KTP ini berlaku selama 5 tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahirann yang bersangkutan. Khusus untuk warga yang berusia 60 tahun keatas mendapatkan KTP seumur hidup dan tidak perlu memperpanjang 5 tahun sekali. Namun sejak tahun 2011 semua warga Indonesia mengganti KTP non elektronik ini dengan KTP elektronik atau E-KTP. Hal ini sesuai dengan program yang di luncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia yang dimulai pada tahun 2009 dengan ditunjukan empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Keempat kota tersebut ialah Padang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar.

Pelaksanaan E-KTP ini dibagi kedalam dua tahap yaitu tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada tanggal 30 April 2012 yang telah mencakup kurang lebih 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan dalam tahap kedua telah mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia .

Menurut UU No. 24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 14 Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disingkat E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Adapun persyaratan dalam pembuatan E-KTP ini sebagai berikut, yaitu :

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

1.5.2 Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak atau KIA merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak adalah upaya Pemerintah untuk memenuhi kewajibannya dalam memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Seperti yang diatur dalam Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak pemberlakuan program KIA dilakukan secara bertahap yaitu pada

tahun pertama program tahun 2016 pemerintah hanya memberlakukan di 50 daerah saja beberapa diantaranya adalah Malang, Yogyakarta, Pangkalpinang dan Makassar. Sedangkan pada tahap kedua tahun 2017 wilayah bertambah hingga 108 daerah, lalu program akan terus berlanjut dan ditargetkan tahun 2019 sudah terlaksana semua.

Tujuan dan manfaat Kartu Identitas Anak menurut Permendagri No. 2 Tahun 2016 Pasal 2 tentang Kartu Identitas Anak yaitu Pemerintah menerbitkan KIA dengan tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Sedangkan manfaat KIA ialah untuk memenuhi hak anak, untuk persyaratan mendaftar sekolah, untuk bukti identitas anak, dan berlaku juga untuk proses mendaftar BPJS dan lainnya.

Jenis KIA ini terbagi menjadi dua yaitu KIA untuk usia anak 0-5 tahun tanpa foto sedangkan KIA untuk usia 5-17 tahun dengan foto. KIA ini berbeda dengan E-KTP karena KIA tidak dilengkapi dengan cip sedangkan E-KTP dilengkapi cip.

Adapun persyaratan dalam membuat KIA, yaitu :

1. fotocopi kutipan akta kelahiran dan menunjukan akta kelahiran asli
2. fotocopi paspor dan izin tinggal tetap bagi WNA
3. Kartu Keluarga asli
4. KTP asli orangtua/wali

5. Pas foto anak berwarna 2 x 3 sebanyak 2 lembar bagi anak yang berusia 5-17 tahun

1.5.3 Kartu Keluarga

Kartu Keluarga merupakan Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemerintah Daerah Provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan.

Apabila terjadi perubahan karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Adapun prosedur dalam perubahan karena mutasi data dan mutasi biodata sebagai berikut :

a. Perubahan Data

Setiap terjadi perubahan data dalam Kartu Keluarga seperti karena terjadi peristiwa Kelahiran, Kematian, Kepindahan, dll, Kepala Keluarga wajib

melaporkan ke kelurahan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja. Setiap melaporkan perubahan ke Kantor Kelurahan, harus membawa 2 (dua) lembar Kartu Keluarga yaitu yang disimpan oleh Kepala Keluarga dan oleh Ketua RT dan dari hasil pelaporan tersebut akan diterbitkan Kartu Keluarga baru.

b. Kepindahan

Apabila suatu keluarga pindah seluruhnya ke tempat lain, maka Kartu Keluarga yang disimpan di Kepala Keluarga dan di Ketua RT harus diserahkan kepada Lurah (dicabut). Di tempat tinggal yang baru, berdasarkan Surat Keterangan Pindah, Lurah akan memberi Kartu Keluarga yang baru.

Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga harus melengkapi syarat-syarat berikut:

1. Surat Pengantar dari Pengurus Rukun Tetangga (RT) dan/atau Rukun Warga (RW) Kartu Keluarga Lama
2. Surat Nikah atau Akta Cerai bagi yang membuat KK karena perkawinan / perceraian
3. Surat Keterangan Lahir / Akta Kelahiran
4. Surat Pengangkatan Anak
5. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap bagi WNA
6. Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi pendatang dari luar wilayahnya.

7. Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah antar kelurahan dalam wilayahnya.

2.6 Prosedur Pelayanan Program *One Day Service*

Alur pelayanan program *One Day Service* ini ialah apabila hari ini mendaftar, besok sudah bisa didapatkan. Hal ini dikhususkan untuk warga Kota Cirebon yang melakukan pendaftaran dan perekaman di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon sehingga pihak dinas melakukan berbagai strategi agar program *One Day Service* ini dapat berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Strategi yang dibuat agar bisa memenuhi program *One Day Service* salah satunya ialah dengan menerapkan sistem kuota pendaftaran bagi mereka yang mendaftar di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Pendaftaran ini dibuka dalam 2 gelombang, gelombang pertama dari pukul 08:00 WIB hingga pukul 11:00 WIB sedangkan gelombang kedua pada pukul 13:00 WIB hingga pukul 15:30 WIB dan pemohon atau masyarakat dapat mengambilnya kembali pada keesokan harinya sesuai dengan interval waktu yang sama pada saat pendaftaran.

Adapun prosedur dalam pelayanan program *One Day Service* yaitu sebagai berikut:

1. Mengambil nomor antrian;
2. Menunggu dipanggil ke meja pendaftaran;

3. Pemohon memberikan persyaratan yang sesuai untuk pembuatan dokumen E-KTP, KIA atau KK;
4. Petugas memeriksa persyaratan apakah sudah sesuai dengan keperluan pemohon;
5. Selanjutnya apabila sudah sesuai petugas meminta pemohon untuk kembali lagi keesokan harinya sesuai waktu pendaftaran yang dilakukan oleh pemohon.

