

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pada hakikatnya dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian menurut kamus bahasa Indonesia, kualitas berarti: tingkat baik buruknya sesuatu.

Fandy Tjiptono (1995:24) (dalam buku Hardiansyah 2011 : 40) mengartikan Kualitas Pelayanan adalah (1) Kesesuaian dengan harapan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ibrahim (2008) dalam buku Hardiansyah (2011 : 40) memberikan definisi bahwa :

“Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Kualitas pelayanan publik sangat penting karena adanya hubungan kepuasan masyarakat, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Westbrook & Reily (dalam Tjiptono, 2011 : 56) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk dan jasa yang di beli.

Dengan demikian, dari beberapa definisi para ahli diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan bahwa telah dilaksanakan dengan baik. Semakin baik kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat semakin tinggi, kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok, dasar bagi seluruh masyarakat. Pada tingkat perkembangan tertentu, suatu jenis barang dan

jasa yang sebelumnya dianggap barang mewah, dan terbatas kepemilikannya menjadi barang pokok yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Kotler (dalam buku Lijan Poltak Sinambela 2014 : 4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah suatu kinerja yang dilakukan perorangan, organisasi swasta maupun instansi pemerintah kepada pihak lain untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Lewis dan Gilman (2005) (dalam Hayat 2017 : 21) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Artinya, pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Thoha (2001) (dalam buku Hardiansyah 2011 : 15) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di terapkan.

Menurut penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

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

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 (dalam buku Hardiansyah 2011 : 24) sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan 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 UU No. 25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada pasal 4 pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, 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/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan terjangkau.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan publik. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam buku Hardiansyah 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Sarana dan prasarana
- e) Kompetensi petugas pelayanan

2.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasi ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang di butuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengawasan terhadap sesuatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lainnya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

e-KTP sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik kelompok administratif, dikarenakan dalam pelaksanaan pembuatannya termasuk ke dalam kriteria SOP administratif:

1. Pelaksanaan kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.
2. Berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

2 juni, 2020 (<http://mastahbisnis.com/standar-operasional-prosedur/>)

2.1.6 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Kajian pustaka.com memaparkan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Kasmir dikutip oleh moenir (2016 : 34), mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga lahir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk mengukur kualitas pelayanan bisa dilihat dari tingkat layanan yang diberikan aparatur dengan tingkat pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk (1990) (dalam buku Hardiansyah 2011 : 46), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti langsung)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tangkap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empati* (Empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatornya adalah :

- a. Merespon setiap publik/masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.

- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Indikatornya adalah :
- 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.
5. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan publik/masyarakat.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak membedakan masyarakat.
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.1.8 Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Publik

Dalam melakukan segala sesuatu tentu tidak semuanya berjalan baik sesuai rencana, dalam hal melakukan pelayanan terhadap masyarakat tidak semuanya berjalan dengan baik dan pasti ada saja hambatan-hambatan yang dilalui dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Seperi halnya yang disampaikan oleh Master (1996) (dalam Lijan poltak sinambela,dkk 2014:7) bahwasannya ada beberapa hambatan di dalam manajemen kualitas publik, yakni:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
3. Ketidakmampuan aparaturnya 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 dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian dan pelanggan baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

2.1.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan publik salah satunya seperti yang dikemukakan dalam buku (Hardiansyah : 73) yaitu :

1. Motivasi kerja aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
15. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dari sisi kepuasan publik, Sinambela (2014 :

6) mengemukakan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan, masyarakat.
- e) Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepercayaan Menurut Oliver yang dikutip (J.

Supranto, 2001:233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Sedangkan menurut Westbrook & Reily (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pelanggan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Menurut Sugiato (dalam Lupiyoadi, 2010) bahwa pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling. Ikatan emosional tersebut merupakan wujud dari loyalitas yang di tunjukan konsumen kepada perusahaan sebagai bukti atas kepuasan atas kinerja produk yang diterimanya. Produsen jasa perlu menguasai unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kecepatan
2. Ketetapan
3. Keamanan
4. Keramah tamahan
5. Kenyamanan

Menurut Sugiarto dalam Lupiyoadi (2006) ada lima konsep inti cara mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Tujuan perusahaan
2. Produk

3. Nilai produk bagi konsumen
4. Kebutuhan dan keinginan konsumen
5. Harapan konsumen terhadap produk

Menurut Sinambela (2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu sendiri di tuntut kualitas pelayanan prima yang tecermin dari:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelanggan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Dikarenakan yang merasakan jasa layanan adalah masyarakat, sehingga masyarakat lah yang menilai kualitas pelayanan itu sendiri, pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang sesungguhnya terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

2.2.1 Ciri-ciri Konsumen/Masyarakat yang puas

Korler, (2020) menyatakan ciri-ciri konsumen (masyarakat) yang merasa puas sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk, konsumen (masyarakat) yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yang memberikan efek positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk perusahaan.
3. Perusahaan menjadi timbangan utama ketika membeli merk lain.

2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang memiliki indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik. Kesembilan indikator tersebut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan/

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksanaan

Kompetensi Pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 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 Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Kartu Tanda Penduduk elektronik, e-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Program e-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"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 masa berlaku izin tinggal tetap".

Saat ini berubah Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24

Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, 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 masa berlaku izin tinggal tetap".

Fungsi dan keunggulan e-KTP adalah sebagai berikut:

a. Fungsi e-KTP

- 1) Sebagai identitas jati diri.
- 2) Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal 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 (*E-voting*)

Struktur e-KTP 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 di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak.

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib e-KTP 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 e-KTP karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

- a. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada 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

Kartu Tanda Penduduk adalah nama resmi kartu tanda identitas seseorang di Indonesia yang di peroleh setelah seseorang berumur 17 tahun ke atas. Adapun untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk yang saya kutip melalui (www.wikipedia.com) diperlukan persyaratan-persyaratan 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)

