

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki izin tinggal tetap di Indonesia yang sudah memasuki usia 17 tahun atau sudah menikah.

Setiap masyarakat Indonesia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. E-KTP mempunyai fungsi sebagai identitas diri seseorang atau tanda pengenalan yang diakui secara Nasional. E-KTP merupakan persyaratan utama dalam banyak hal sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 tentang manfaat dan fungsi KTP-Elektronik yaitu sebagai perencanaan pembangunan, akses pelayanan publik, data dan statistic kependudukan, keamanan Negara, demokrasi (pemilu dan pilkada), dan dapat mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan.

Suatu wilayah memiliki kekuasaan tertinggi yang sah adalah Negara. Salah satu tugas utama negara terhadap warga negaranya adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang bergerak menuju menjadi negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek atau sektor ataupun bidang yang perlu ditingkatkan.

Setiap instansi pemerintah maupun swasta pasti memiliki tujuan untuk meberikan pelayanan kepada masyarakat, pelaksanaan pelayanan yang baik sangat

penting bagi masing-masing instansi yang bergerak di bidang pelayanan. Hal tersebut perlu dilakukan agar masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dan instansi selaku pemberi layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tugas utama yang dimiliki instansi pemerintah yaitu menyelenggarakan pelayanan publik atau memberikan pelayanan agar kesejahteraan rakyat terwujud. Pelayanan public tidak hanya focus pada sarana dan prasarana melainkan unsur manusia tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan. Tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan public tidak hanya menyangkut kuantitas masyarakat yang menerima pelayanan, namun kualitas yang diberikan oleh instansi pemerintah yang lebih penting.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah. Masyarakat dalam sector pelayanan public pada instansi pemerintah harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena masyarakat merupakan warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan

bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan, (e-medicine, elaboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik. Pemerintah menerapkan e-government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. E-government secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintah lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud e-government dalam pelayanan e-KTP dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat Indonesia adalah inovasi pelayanan publik dengan metode e-government yaitu dengan penerapan e-KTP atau KTP berbasis sistem informasi. .

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah terwujudnya Tertib Database Kependudukan, Tertib Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Tertib Dokumen Kependudukan, untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan

administrasi kependudukan tersebut, perlu penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang Berbasis NIK Secara Nasional (KTP Elektronik) untuk setiap penduduk wajib KTP. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

Menerapkan sistem e-KTP ini tidak semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sangat didukung oleh NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam penerapan e-KTP. Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindahtangankan. Aplikasi NIK harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang e-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam e-KTP jauh lebih lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik e-KTP memiliki 4 chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi.

Permasalahan yang terjadi mengenai pembuatan E-KTP yaitu pada saat pemohon melakukan perekaman di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Pemohon e-KTP mendapatkan surat keterangan yang merupakan bentuk dari E-KTP sementara. Namun, masyarakat hanya dapat menunggu kepastian terbitnya E-KTP yang proses pengambilannya di Kecamatan Tembalang. Sehubungan dengan hal tersebut pihak Kecamatan tidak dapat memastikan kapan akan jadinya E-KTP karena Kecamatan hanya menunggu kiriman dari Dispendukcapil Kota Semarang

dimana alasan utama yang di lontarkan adalah habisnya blanko bahan E-KTP dari pusat sehingga kepastian jadinya E-KTP tidak dapat di tentukan.

Berdasarkan surat Kemendagri Nomor 471.13/10231/Dukcapil melalui kepala Kecamatan menghimbau para warganya yang sudah melakukan proses perekaman untuk menunggu jadinya E-KTP dengan tetap menggunakan KTP manual bagi yang sudah memiliki atau Surat Keterangan Sementara sebagai pengganti E- KTP bagi pembuat baru yang tidak atau belum memiliki KTP manual. Surat Keterangan Sementara ini dipergunakan sebagai pegangan masyarakat dalam keperluan yang mendesak, misalnya dalam kepengurusan pelayanan Perbankan, Pernikahan, BPJS dan lain sebagainya. Camat juga menyatakan bahwa setelah E-KTP jadi maka dapat di ambil secara langsung atau akan di distribusikan secara langsung oleh petugas dari Kecamatan ke Kelurahan masing-masing dengan bantuan dari ketua RW-RT wilayah masing-masing Kelurahan dan kemudian di bagikan serta di data untuk penukaran KTP manual dengan E-KTP yang telah jadi kepada warganya. Namun dalam kenyataanya hal tersebut tidak berjalan dengan semestinya, di karenakan setelah berbulan-bulan menunggu pihak Kecamatan tidak memberikan kabar kejelasan.

Dapat disimpulkan bahwa Kecamatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan para pegawainya agar persepsi masyarakat terhadap Kecamatan tersebut menjadi baik. Masyarakat merasa puas jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika pelayanan yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Demikian perlu adanya analisis dari beberapa unsur yang dapat mempengaruhi pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang agar

nantinya Kecamatan Tembalang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP.

Berawal dari pemikiran di atas, penulis merasa bahwa penelitian mengenai sejauh mana pelayanan E-KTP yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Tembalang. Atas dasar latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem dari pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang ?
2. Bagaimana ketersediaan informasi dari pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang ?
3. Bagaimana bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang
2. Untuk mengetahui ketersediaan informasi dari pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang

3. Untuk mengetahui bentuk layanan yang dilakukan dari pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, Kota Semarang

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini meliputi:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dari penelitian ini menambah wawasan tentang pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Semarang agar lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang.

- b. Sebagai bahan informasi atau pengetahuan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang

- c. Bermanfaat bagi peneliti lanjutan mejadi informasi penting di dalam memahami mengenai penelitian yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang

#### **1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis**

##### **1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Penggunaan istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah

sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berikut ini adalah pengertian dari pelayanan publik menurut beberapa ahli :

Menurut Rasyid pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Sinambela, pelayanan publik 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 meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut penjelasan di atas, penulis berpendapat bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima kriteria pelayanan dalam mengukur kualitas pelayanan KTP-Elektronik.

### **1.5.2 Konsep Pelayanan Publik**

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pelayanan publik, perlu diawali dengan mengemukakan pemahaman atau konsep tentang pelayanan dan publik. Terkait dengan konsep pelayanan, dihadapkan pada istilah melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah menyuguhi dan menyediakan keperluan orang sedangkan pengertian pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011 : 781-782).

Menurut Sampara Lukman (2010:8) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu Sianipar (2010:5) mengatakan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan Winardi dalam Pasolong (2011:67) mengartikan pelayanan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan material/spiritual manusia yang terdiri dari benda dan jasa. Dalam pengertian yang lebih luas, juga disampaikan oleh David dow dan Utal dalam Sutopo (2011:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sementara itu dalam konsep publik, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana Syafiiie dkk

(2011 : 17) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep publik bermakna luas seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship), etika, patriotisme, dan responsiveness (Frederickson, 2010 : 5) menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Lebih dalam lagi Frederickson (2010 : 31-52) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis).

Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmu politik. Kepentingan (interest) publik disalurkan sedemikian rupa oleh sekelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan.

2. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik), perspektif ini melihat publik sebagai pelanggan (customer) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.
3. Publik sebagai warganegara, perspektif ini melihat publik sebagai warganegara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik.

Berbicara tentang konsep pelayanan publik, pada hakekatnya merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Inu

Kencana dalam L.P.Sinambela dkk (2012 : 5) mengartikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang- Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif. Mengenai pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen antara lain akta kelahiran,kartu tanda penduduk dan sebagainya.

Menurut Supriatna (2011 : 140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Kemudian Sadu Wasistiono (2011 : 51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Pamudji (2010 : 21) mendefinisikan konsep pelayanan publik yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa.

penjelasan yang diberikan pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Saefullah (2012 : 5) berpendapat bahwa pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Sedangkan menurut Moenir (2011 : 26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

### **1.5.3 Jenis-jenis Pelayanan**

Publik Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, 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 sebagainya.

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

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

#### **1.5.6 Standart Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik sendiri menurut Hardiyansyah sekurang-kurangnya meliputi

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Sarana dan prasarana
5. Kompetensi Petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang- undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realitas untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga menjadi berikut :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu pelayanan

5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kopetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

#### **1.5.7 Asasa-asas Pelayanan**

Publik Pelayanan publik dalam pelayanannya harus memperhatikan asas pelayanan publik karena pelayanan publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa. Adapun asas pelayanan publik menurut Hidayati adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, bersifat hubungan terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efesiensi dan efektivitas.

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

### **1.5.8 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (Tangible)
2. Keandalan (Reliability)
3. Ketanggapan (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

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

1. Berwujud (Tangible) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

- b. Kenyamanan 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
2. Keandalan (Reliability) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
- a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - 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
3. Ketanggapan (Responsiveness) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- 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
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Jaminan (Assurance) : jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. 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 dalam pelayanan
5. Empati (Emphaty) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
  - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminat (membeda- bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

#### **1.5.9 Pengertian E-KTP**

Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa Pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukann (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selanjutnya setiap penduduk Indonesia wajib KTP harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional denga sistem pengamanan

khusus sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional. Penerapan KTP elektronik dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP Konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memilikim KTP ganda . Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dan mempermudah mendapatkan pelayanan dari lembaga Pemerintah maupun swasta .

Menurut peraturan Presiden RI No. 67 tahun 2011 sebagai perubahan terhadap peraturan Presiden No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK, dinyatakan bahwa : KTP berbasis NIK yang selanjudnya disebut KTP elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana .

Setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi Pemerintah dan lembaga swasta. Oleh karena itu, Instansi Pemerintah, Pemerintah daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta wajib memberikan pelayanan kepada penduduk atas dasar e-KTP dengan tidak mempertimbangkan tempat penerbitannya .

a. Fungsi dan Kegunaan E-KTP

- Sebagai Identintas Jati diri
- Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin dan sebagainya.

- Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

b. Prosedur Penerapan E-KTP

Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan e-KTP secara masal Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut :

- a. Pembentukan Kelompok Kerja yang berkedudukan dipropinsi, kabupaten/kota dan kecamatan. Yang dilengkapi dengan susunan tim pokja dan uraian tugas.
- b. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP.
- c. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari:
  - 1) Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan e-KTP.
  - 2) Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan e-KTP.
  - 3) Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis.
- d. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan.

- e. Pendistribusian perangkat e-KTP di tempat pelayanan didinas kependudukan catatan sipil kabupaten/kota dan di kecamatan.
- f. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data.
- g. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis.
- h. Mobilisasi penduduk wajib e-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal.
- i. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk di tempat pelayanan e-KTP.
- j. Personalisasi blangko e-KTP dan Pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
- k. Pelayanan pengambilan e-KTP kepada penduduk wajib e-KTP.

Merujuk pada uraian diatas tentang e-KTP disimpulkan bahwa penerapan e-KTP merupakan program nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan. KTP Elektronik sebagai identitas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah dan non pemerintah.

#### **1.5.9 Proses Pelayanan E-KTP**

E-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat KTP-Elektronik. Lebih rincinya, menurut situs resmi KTP-Elektronik, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang

memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (KTP-EL) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, KTP- EL dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program KTP-Elektronik diluncurkan oleh Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Pelayanan KTP-Elektronik mempunyai syarat dan proses pembuatan yaitu

- Syarat pengurusan :
  - a. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
  - b. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
  - c. Mengisi formulir F.1
  - d. Fotokopi KK dan KTP lama yang asli

#### **1.5.10 Proses Pembuatan E-KTP**

Adapun proses pembuatan E-KTP sebagai berikut :

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas,
- b. Pemohon mengambil nomor antrian.
- c. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
- d. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.

- e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database.
- f. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
- g. Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
- h. Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata.
- i. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
- j. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu

### **1.6 Operasional Konsep**

Operasional Konsep penulis disusun dengan maksud agar tidak terjadi keambiguan dalam menafsirkan kata – kata peran dalam penelitian ini. Adapun kata – kata tersebut adalah sebagai berikut.

Konsep adalah definisi yang digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan suatu fenomena atau gejala. Konsep mengandung arti sebagai unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang digunakan oleh para peneliti untuk mendeskripsikan fenomena sosial atau fenomena alami. Dengan demikian, definisi operasional adalah merupakan definisi teoritis yang abstrak dan dapat disederhanakan menjadi permasalahan sebagai indikator – indikator yang berkaitan dengan variabelnya. Indikator - indikator tersebut kemudian dijabarkan dalam definisi tersendiri, selanjutnya dioperasionalkan untuk di analisis secara jelas.

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti menentukan definisi operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan
2. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai birokrasi pemerintah dan badan hokum

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama 1 bulan pada tanggal 02 Desember 2023 sampai 01 Januari 2024. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tembalang. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan alasan karena peneliti tertarik dengan masalah dimana pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang, merupakan instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan E-KTP.

### **1.7.2 Jenis dan Tipe Penelitian**

1. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, alasan penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara.
2. Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe studi kasus dengan maksud peneliti ingin mengkaji informasi apa yang akhirnya bisa dipelajari atau ditarik dari sebuah kasus yang berkaitan dengan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tembalang.

### **1.7.3 Subjek penelitian**

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive*, dengan teknik ini kita menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan (*representatif*) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Subjek penelitian yang digunakan peneliti adalah staff pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang, yang di bombing oleh bapak Kusrin, S.E. Selaku camat di Kantor Kecamatan Tembalang

### **1.7.4 Sumber Data**

Mengutip dari Lofland, Lexy J. Moleong menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnyaa adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik pengumpulan data dilakukan sebagai salah satu bagian dalam penelitian dan memiliki unsur yang penting, dari teknik pengumpulan data yang akan digunakan.

Data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan melakukan wawancara kepada informan yang terkait dengan tema penelitian dan data sekunder dalam penelitian ini penulis akan melakukan studi kepustakaan, mengumpulkan data yang dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, literature, karya ilmiah, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Data primer, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak maupun lebih, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.
2. Data sekunder merupakan suatu sumber data yang mengandalkan pada catatan, dokumentasi, maupun artikel yang ada

### **1.7.5 Terknik Pengumpulan Data**

Untuk memahami, mengungkap, dan mengumpulkan informasi dari fenomena yang menjadi perhatian peneliti, mengumpulkan data dilakukan melalui teknik sebagai berikut :

- a. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data yang berasal dari sumber-sumber data yang berupa catatan literature dan buku-buku yang berhubungan dengan peneliti. Dokumentasi ini diperoleh untuk mendapatkan informasi yang lebih terkait dengan objek yang mana tak terbatas ruang dan waktu, sehingga memberi peluang peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi silam.

- b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan mendatangi staff kantor kecamatan Tembalang sebagai informan dan memberikan pertanyaan-

pertanyaan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pertanyaan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan.