

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Informasi Pelayanan KTP

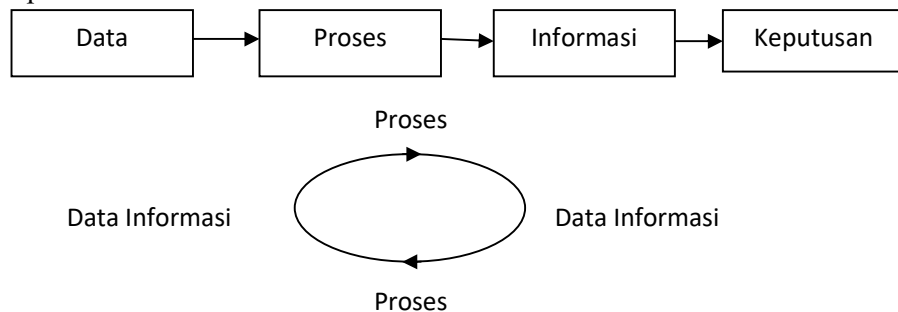
2.1.1. Informasi

Komunikasi memiliki sejumlah fungsi yang strategis. Fungsi komunikasi antara lain adalah : (1) Informasi. Komunikasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data, fakta dan pesan, serta opini, sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi. Keadaan tersebut merupakan informasi yang berharga. Misalnya data pelanggan organisasi. (2) Sosialisasi. Komunikasi juga berfungsi sebagai alat sosialisasi yang memudahkan orang untuk berinteraksi antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan komunikasi yang efektif maka proses sosialisasi yang terjadi akan semakin mudah. Misalnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pegawai baru dengan rekan kerjanya, di mana komunikasi menjadi kunci untuk bersosialisasi (D.J. Priansa & F. Damayanti. 2015 : 98). Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Dicitak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (website, home page, situs internet, radio, tv), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat (H. Surjadi, 2009 : 66).

2.1.2. Sistem informasi

Sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama, yaitu (1) menerima data sebagai masukan (*input*), (2) memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran data, (3) memperoleh informasi sebagai keluarannya (*output*). Data adalah fakta-fakta atau sesuatu yang belum mempunyai arti, sedangkan informasi adalah data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Pengelola informasi menyediakan informasi dalam bentuk lisan ataupun tulisan. Informasi ini dapat berasal dari sumber internal ataupun lingkungan yang digunakan untuk mengambil keputusan dan memecahkan masalah. Perubahan data menjadi informasi dilakukan oleh pengolah informasi. Pengolah informasi dapat meliputi elemen komputer, non komputer atau kombinasi keduanya (Khaerul Umam, 2014 : 228).

Bagan ini merupakan proses untuk memperoleh suatu informasi, seperti berikut:



Sumber: Khaerul Umam, 2014 : 229.

Informasi adalah hasil proses pengolahan data yang dipergunakan dalam pengambilan suatu keputusan, sedangkan data yaitu fakta atau bagian dari fakta yang mengandung arti bisa berupa angka, huruf, situasi ataupun

kondisi. Data yang diproses dari hasil proses bisa berbentuk informasi dan bisa berbentuk data, sedangkan hasil proses tersebut bisa berbentuk informasi apabila hasil dari proses dipergunakan untuk pengambil keputusan. Apabila hasil proses tersebut tidak dipergunakan untuk mengambil suatu keputusan, tetapi disimpan pada suatu *file* tertentu (*database*), hasil proses dinamakan data. Karena dari hasil proses tersebut akan dipergunakan lagi sebagai data, dan membutuhkan proses yang pada akhirnya dipergunakan sebagai informasi pada masa mendatang (Khaerul Umam, 2014: 229).

2.1.3. Pelayanan

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sosial dan sukar diprediksikan ke depannya serta sangat juga bergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya. Pelayanan dirumuskan sebagai: *A total organization approach that makes social of service social by the social the social one driving force for the opration of the business* (Albrecht, dalam Lovelock, 1992 : 10). Dari rumusan tersebut setidaknya ada integrasi dari tiga hal yang penting yakni: pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan/masyarakat bukannya persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi oprasionalisasi kegiatan bisnis atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya. Pelayanan itu sendiri merupakan keluaran yang bersifat spesifik/tidak standar pelayanan tidak dapat dibakukan secara tetap karena terpengaruh kepada lingkungan yang kompleks atau selalu

berubah dan terdapat hubungan langsung antara pelanggan dan pemberi layanan dan pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut. (H.Amin Ibrahim, 2008 :1-2).

2.1.4. KTP

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/ atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah sosial, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

2.1.5. Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kantor kampung mansaburi. Langkah-langkah dan persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Sistem Mekanisme dan Prosedur
1	Permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk	Surat Pengantar RT/RW	Pendaftaran
		Fotocopy Kartu Keluarga	Penyerahan berkas yang diisi pemohon
		Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Pemeriksaan berkas
<i>Sumber Data: Kantor Pemerintahan Kampung Mansaburi, 2021</i>			

Penerbitan KTP Baru Bagi Warga Kampung : (1) Surat pengantar dari RT/RW, (2) mengisi form permohonan KTP, (3) fotocopy KK terbaru. Penerbitan KTP Karena Hilang/Rusak. (1) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian, (2) fotocopy KK, (3) KTP yang rusak. Penerbitan KTP Karena Pindah-Datang (1) Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang, (2) Fotocopy akta kelahiran, (3) Fotocopy surat nikah/cerai yang

memilikinya. Penerbitan KTP Karena Perpanjangan (1) Surat pengantar RT/RW, (2) fotocopy KK terbaru, (3) KTP lama Penerbitan KTP Karena Perubahan Data (1) KK asli, (2) KTP asli, (3) Surat keterangan/ bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

2.2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi F, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi 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 (Sinambela, 2007). “Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan

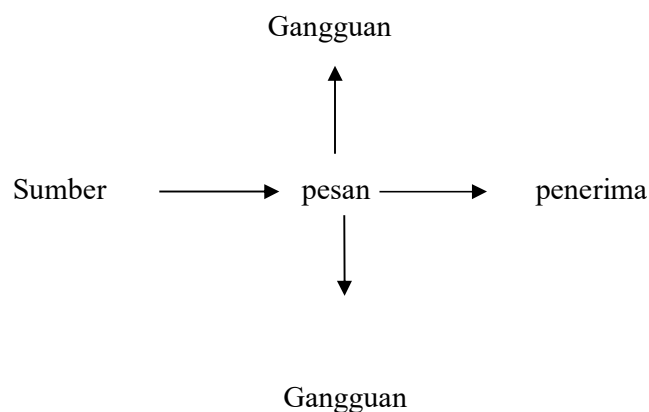
pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi: 1) Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan. 2) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian. 3) Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4) Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5) Sarana dan prasarana,

yang memadai 6) Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

2.2.1. Model Komunikasi Linear

Claude Shannon, seorang ilmuwan yang juga profesor di Massachusetts Institute Of Technology dan Warren Weaver, seorang konsultan pada sebuah proyek di Sloan Foundation, mendeskripsikan komunikasi sebagai proses yang linier atau searah. Pendekatan ini terdiri atas beberapa elemen kunci: (*source*), pesan (*message*) dan penerima (*receiver*). Adapun konseptualisasi dari model komunikasi linear ini (*linear communication models*) sebagai berikut:

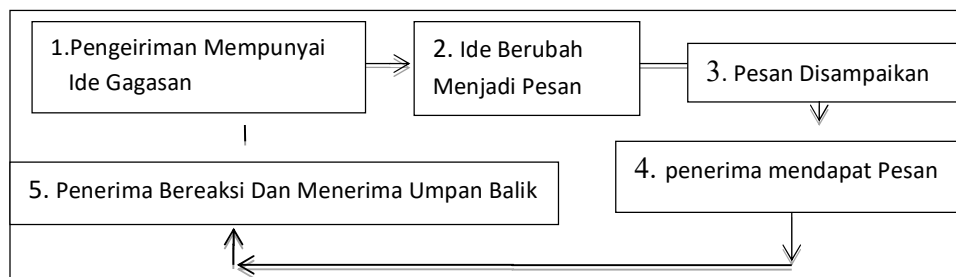


Model komunikasi linear

Sebenarnya aliran informasi bersumber dari organisasi pemerintahan di tingkat bawah yang berkaitan dengan kepentingan warga masyarakat atau penduduk. Meskipun akan terjadi gangguan yang merupakan hambatan, bilamana isi pesan berupa informasi tak sampai kepada warga masyarakat selaku penerima pesan. Sehingga akan terjadi transaksional daripada intreraksional.

2.2.3. Model interaksional

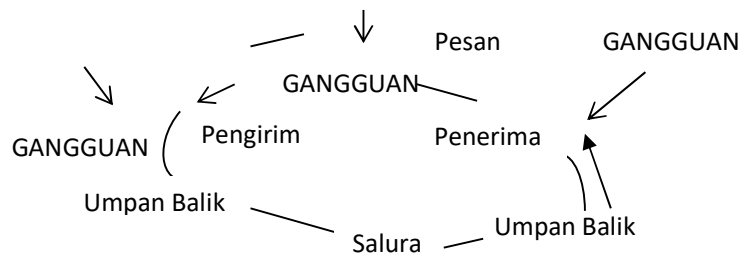
Komunikasi merupakan sebuah proses, Bovee dan Thill (Haryani, 2006:8) menyatakan bahwa proses komunikasi dapat digambarkan seperti dalam gambar berikut:



Sumber : Haryani (2006:8) Model Komunikasi Bovee dan Thill

yang menekankan pola proses komunikasi dua arah diantara parakomunikator. Dengan kata lain komunikasi berlangsung dua arah: dari pengirim kepada penerima dan dari penerima kepada pengirim proses melingkar ini menunjukkan bahwa komunikasi selalu berlangsung. Pandangan interaksional mengilustrasikan bahwa seseorang dapat menjadi pengirim maupun sebagai penerima dalam sebuah interaksi, tetapi tidak menjadi ketuanya sekaligus. Elemen yang penting dalam model ini adalah umpan balik (*Feedback*) atau tanggapan terhadap suatu pesan. Umpan

balik dapat berupa verbal atau non verbal, sengaja maupun tidak sengaja. Umpan balik amat membantu komunikator untuk mengetahui apakah pesan mereka telah disampaikan atau tidak dan sejauh mana percakapan makna terjadi. Dalam model interasional umpan balik terjadi setelah pesan diterima, tidak saat pesan dikirim adapun elemen atau bagian lain yang terpenting dalam konsep komunikasi interaksioal yang di tandai dengan adanya bidang pengalaman (*field of experiences*) seorang, budaya atau keturunan yang dapat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi dengan yang lainnya setiap peserta komunikasi membawa pengalaman yang unik dan khas dalam setiap perilaku komunikasi yang dapat mempengaruhi komunikasi yang terjadi. Secara skematis dapat di lihat dalam gambar model interaksional berikut ini:



Model Komunikasi Interaksional (Sumber: West Turner 2007:12)

Model transaksional

Dalam model komunikasi ini memberikan penekanan kepada proses pengiriman dan penerima pesan yang berlangsung secara terus-menerus didalam suatu sistem komunikasi. Dalam mekanisme pengiriman dan penerimaan pesan, proses komunikasi berlangsung secara koomperatif dimana pengirim dan penerima secara bersama-sama bertanggung jawab terhadap akses/akibat dari proses komunikasi yang berlangsung apakah

efektif atau tidak, karena dalam model ini makna dibangun oleh umpan balik dari peserta komunikasi.

2.3. Kerangka Konsep

2.3.1. Penyampian informasi

Kerangka konsep informasi atau keterangan adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna. Apakah informasi itu berguna atau tidak tergantung kepada:

- (1) Tujuan penerima informasi: Apabila bila informasi itu untuk membantu, maka informasi itu harus membantu sipenerima dalam apa ia berusaha mengerjakannya.
- (2) Ketelitian pemindahan dan pemrosesan data: Inti dan pentingnya informasi yang sesungguhnya harus dipertahankan tidak pandang bagaimana informasi itu diperlakukan dan diurus.
- (3) Waktu: Apakah informasi itu masih baru ?
- (4) Bentuk: Dapatkah informasi itu dipergunakan secara efektif ? apakah informasi menunjukkan hubungan-hubungan yang diperlukan, kecenderungan-kecenderungan dan bidang-bidang yang memerlukan perhatian manajer, dan apakah informasi itu menitikberatkan pada situasi-situasi yang tepat?
- (5) Ruang atau Tempat: Apakah informasi itu tersedia pada tempat yang tepat?

Kantor merupakan sumber informasi (keterangan) perusahaan. Selanjutnya informasi merupakan jiwa (darah dan jantung) perusahaan yang modern. Untuk menjadi berguna, layak dan sempurna, informasi harus sampai

kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat (Moekijat. 2020 : 66-67). Di Kantor Kampung oleh Aparat Pemerintah Kampung bekerja melayani masyarakat.

2.3.2. Pengrusan KTP

Sedangkan kerangka konsep Kartu Tanda Penduduk berdasarkan UU RI. No. 30/2014 & UU RI. No. 24/2013, pasal 1 butir 1, 2, 8, 9, 10, 11 adalah:

- (1) Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi, kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- (2) Penduduk adalah warga Negara Indonesia orang asing yang tempat tinggal di Indonesia.
- (3) Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (4) Data kependudukan adalah data perseorangan dan/ atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (5) Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan

dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

- (6) Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/ atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

2.4. Kerangka Pikir

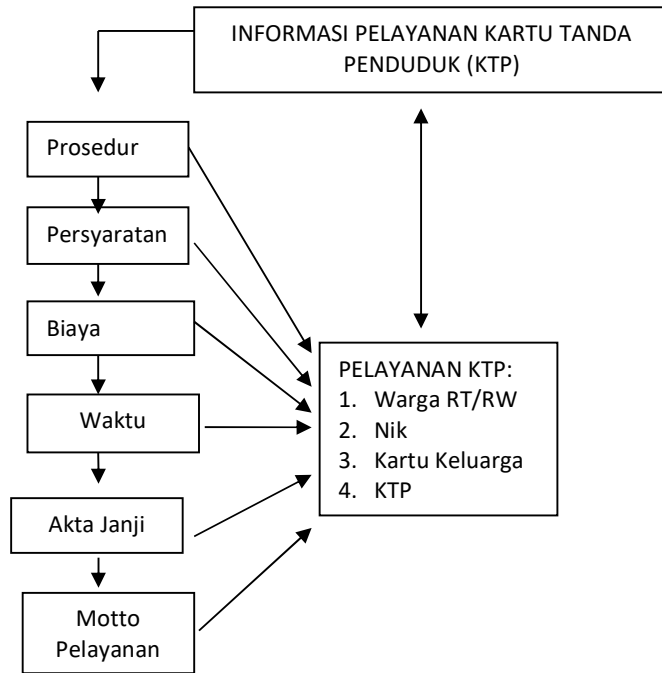
Informasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kampung secara operasional, sebagai berikut: (1) Tujuan penerima informasi: (2) Ketelitian pemindahan dan pemrosesan data, (3) Waktu: (4) Bentuk, (5) Uang atau Tempat.

Secara oprasional konsep pencatatan data tentang indentitas penduduk kampung sesuai dengan lingkungan Rukun Wilayah (RW) dan Rukun Tentangga (RT), sebagai berikut: Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor indentitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.

Kartu keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga Kartu tanda penduduk Elektronik, selanjutnya di singkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang

diterbitkan oleh instansi pelaksana. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Bagan 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: *Diadaptasikan dari Donni J.Priansa & Damayanti, 2015:98.*