

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) 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.

Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Internasionalnya dengan judul : An exploratory study of service quality in the Malaysian Public servicesector" yang berarti "Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sektor pelayanan public" (2007,24 (2):177-190) menyatakan bahwa: "servicequality is an important dimension of organizational performance in the publicsector as the main output of public organization is services" yang berarti "kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor public sebagai output utama organisasi publik adalah layanan" (2007:177-190). (Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sector publik karena keluaran utama dari organisasi publik adalah pelayanan) Pengertian mengenai kualitas pelayanan public dikemukakan pula oleh Yamit (2004:24) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Selain itu dalam Jurnal International dengan judul Service Quality in The Public Service, Vol 3, No. 1. 2010 pp 37-50 Ramsoek mengemukakan bahwa

"servicequality as the ability of the organization to meet or exceed customer expectations"(2010:37-50) (kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen)

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap kinerja Pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan. Menurut Hardiyansyah (2011:42) organisasi

pelayanan publik mempunyai cirri publik accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda.

Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2001:22) lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan member perbaiki khusus pada standar kinerja pelayanan.

Tabel / Matrix 2.1
Peneliti terdahulu

No	Peneliti	Hasil Kajian Peneliti
1	Menurut Ibrahim	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.

2	<p>Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Internasionalnya dengan judul : An exploratory syudy of service quality in the Malaysian Public servicesector" yang berarti "Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sektor pelayanan public" (2007,24 (2):177-190)</p>	<p>menyatakan bahwa: "servicequality is an important dimension of organizational performance in the publicsector as the main output of public organization is services" yang berarti "kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor public sebagai output utama organisasi publik adalah layanan" (2007:177-190). (Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sector publik karena keluaran utama dari organisasi publik adalah pelayanan) Pengertian mengenai kualitas pelayanan public dikemukakan pula oleh Yamit (2004:24) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Selain itu dalam Jurnal International dengan judul Service Quality in The Public Service, Vol 3, No. 1. 2010 pp 37-50 Ramsoek mengemukakan bahwa "servicequality as the ability of the organization to meet or exceed customer expectations"(2010:37-50) (kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen)</p>
3	<p>Lewis dan booms (1983) dalam Tjiptono (2005; 121)</p>	<p>kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang</p>

		<p>seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap kinerja Pelayanan berdasarkan apa yang di rasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.</p> <p>Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan.</p>
4	Menurut Hardiyansyah	<p>organisasi pelayanan publik mempunyai cirri publik accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai sesuatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.</p>
5	Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2001:22)	<p>lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan member perbaikan khusus pada standar kinerja pelayanan.</p>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian pelayanan publik

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan

kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikategorikan sebagai berikut:

a. Jenis Pelayanan Administratif

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

(STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

b. Jenis Pelayanan Barang

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Jenis Pelayanan Jasa

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Berkaitan dengan pelayanan publik juga tidak terlepas dari sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti standar sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan

publik. Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 memberi jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif 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 pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

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

2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2.4. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Pengertian E-KTP secara garis besar merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor induk yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Hal ini sesuai dengan Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Penggunaan sidik jari E-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkrpsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentifikasi untuk E-KTP karena alasan 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 tersebut kembar.

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 (dilihat dari depan). 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 E-KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Standar penyimpanan data di dalam chip telah sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan Machine Readable Travel Documents ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk E-KTP pun juga sudah sesuai dengan ISO 7810 dengan format ukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

Tahap untuk menciptakan E-KTP diantaranya;

1. Hole punching, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
2. Pick and pressure, yaitu menempatkan chip di kartu
3. Implanter, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berlubang menyerupai spiral)
4. Printing, yaitu pencetakan kartu
5. Spot welding, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
6. Laminating, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman

2.2.5. Landasan Hukum Pelayanan Pembuatan E-KTP

Landasan hukum yang mendasari pembuatan E-KTP adalah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

kependudukan, Perpres No. 25 tahun 2008 tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Perpres No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional dan perpres no. 35 tahun 2010, selanjutnya peraturan dan kebijakan administrasi kependudukan lainnya yang mendukung. Dari Undang-undang tersebut, terdapat pasal-pasal penjabaran, Pasal-pasal tersebut yaitu: Undang- undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasikependudukan.

Undang-undang inilah yang mengatur mengenai Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya menjadi dasar menerapkan program E-KTP. Pasai-pasal yang dimuat dalam Undang-undang tersebut isinya antara lain:

1. Pasal 5 Huruf e "Memberi kewenangan, kewajiban dan tanggungjawab kepada Menteri Dalam Negeri untuk menyelenggarakan Administrasi Kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional.
2. Pasal 6 Huruf d "Memberi kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab kepada Gubernur untuk menyelenggarakan Administrasi Kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala Propinsi.
3. Pasal 7 huruf g" Memberi kewenangan, kewajiban dan tanggungjawab kepada bupati/walikota untuk menyelenggarakan Administrasi Kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala Kab/Kota.

4. Pasal 13 "Mewajibkan kepada setiap penduduk untuk memiliki Nomor Kependudukan (NIK). NIK hanya bisa diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. NIK wajib dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi Sertifikat Hak atas Tanah, dan penerbitan identitas lainnya
5. Pasal 63 ayat 6 "Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP
6. Pasal 64 ayat 3 "Mewajibkan pemerintah, bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan & rekaman elektronik data kependudukan.
7. Pasal 82 Memerintahkan kepada MENDAGRI untuk melakukan pengelolaan informasi kependudukan melalui pembangunan Kabupaten Nabire
8. Pasal 83 "Memerintahkan kepada Instansi pemerintah untuk memanfaatkan Data Base Kependudukan yang dihasilkan oleh Kabupaten Nabire untuk perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan. Pemanfaatan data penduduk tersebut harus mendapat izin dari penyelenggara (Menteri Dalam Negri, Gubernur dan Bupati/ Walikota) sesuai lingkup pemanfaatan data penduduk
9. Pasal 101 huruf a & b Memerintahkan kepada Pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011. Memerintahkan kepada instansi pemerintah untuk menjadikan NIK sebagai dasar dalam penerbitan dokumen (Paspor, SIM, NPWP, Polis

Asuransi Sertifikat Hak atas Tanah, Dokumen Identitas lainnya) paling lambat 2011.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi:

- 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
- 2) Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
- 3) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
- 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;

- 6) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diaturoleh Peraturan Menteri

2.2.6. Fungsi dan Kegunaan E-KTP Secara Umum

Berikut ini merupakan fungsi dan kegunaan E-KTP secara umum, yaitu:

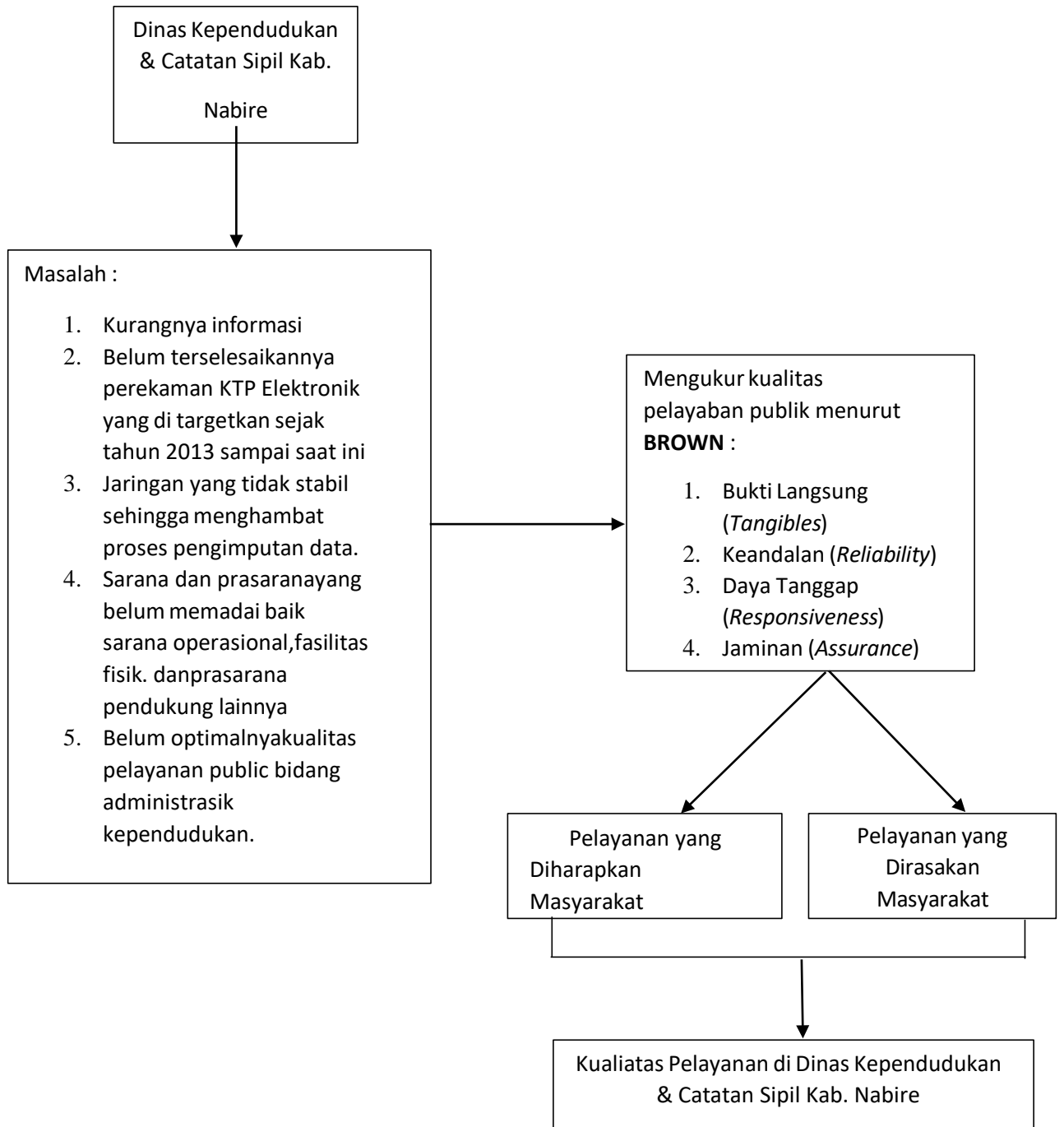
- 1) Sebagai identitas jati diri
- 2) Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Sedangkan untuk databasenya dari E-KTP tersebut dapat dimanfaatkan oleh instansi pemerintah maupun misalnya; Pemerintah Provinsi Kabupaten/Kota, BAPPENAS, Keuangan, Masyarakat, Hukum/HAM, Kesehatan, Agama, Kehutanan, BIN (Badan Intelejen Nasional), KPU, BPN (Badan pertanahan Nasional), BKKBN, POLRI, PERBANKAN, KPK (Komisi Pemberantasan korupsi), Lembaga Keuangan dan Dunia Usaha. Untuk pemanfaatannya, tergantung dari masing-masing instansi karena setiap instansi berbeda dalam hal kepentingan data yang diperlukan. Pemanfaatan E-KTP, misalnya bisa dimanfaatkan untuk mengisi bensin tapi tidak membawa uang, maka E-KTP bisa digunakan sebagai kartu kredit atau kartu debit karena bekerjasama dengan Bank yang memanfaatkan E-KTP. Masyarakat

dipermudah dengan tidak perlu lagi membawa KTP, SIM, kartu kredit atau kartu ATM yang berbeda-beda. Keuntungan lainnya, masyarakat tidak perlu Repot repot harus membuat surat mulai RT, RW, kelurahan, dan baru kemudian ke kepolisian.

2.3. Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber : Penulis 2024

2.4. Definisi Variabel Penelitian

2.4.1. Definisi Konsep

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan Bekelanjutan
- 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.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Moenir, A. S (2008:27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan

berkesinambungan dalam masyarakat. selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Definisi pelayanan publik juga menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik

merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Dalam memberikan suatu pelayan publik yang optimal, juga harus didukung dengan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan. Dukungan kinerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan . Suatu sistem kinerja pelayanan publik yang berkualitas merupakan menjadi hal yang utama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga ada kepuasan masyarakat yang dicapai. Safroni (2012: 69) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas didefinisikan sebagai sebuah kerangka yang memiliki ciri-ciri:

- 1) Pelayanan yang bersifat anti birokratis.
- 2) Distribusi pelayanan.
- 3) Desentralisasi dan berorientasi kepada klien.

2.4.2. Definisi operasional

a. Kualitas Pelayanan Publik Degan Penelitian Ini Di Ukur Dengan Indikator Menurut Brown

Dalam perkembangan selanjutnya Brown (1988) dalam Hardiyansyah (2011) menemukan adanya overlapping pada sepuluh (10) dimensi di atas. Oleh karena itu sepuluh dimensi di atas. Disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Dimensi kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi dimensi jaminan (*assurance*) Selanjutnya untuk dimensi akses, komunikasi, dan kemampuan memahami konsumen/pelanggan diintegrasikan menjadi dimensi empati (*emphaty*). Berikut ini 5 lima dimensi kualitas

pelayanan yang telah di sederhanakan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas. Dalam Hardiyansyah (2011:46) 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud),

Merupakan aspek yang terlihat dari wujud pelayanan saja. Wujud pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, tidak membuat lelah, serta dapat mudah menciptakan citra positif dalam menangani sebuah masalah. terdiri dari indikator:

- 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. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat. terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Responsiveness (Respon/tanggapan)

Responsiveness adalah kemampuan suatu lembaga dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara tepat. terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petuga/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. Assurance (Jaminan)

Merupakan kemampuan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, demi menumbuhkan rasa kepercayaan, keyakinan dengan menjamin keamanannya. terdiri atas indikator:

- 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. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dengan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggannya. terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Kualitas pelayanan E-KTP merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi di bidang administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan permasalahan dalam proses pelayanan E-KTP sehingga tujuan yang diharapkan tercapai.

Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan E-KTP, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu *reliable* (handal), *responsiveness* (daya *empathy* (empati) *tangible* (bukti fisik), tanggap), *assurance* (jaminan).

Sebagaimana dapat dicermati dalam review tersebut diatas, indikator indicator kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh para pakar Indikator- indikator tersebut dipaparkan oleh penulis dalam matriks sebagai berikut:

Table 2.2
Matriks Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

NO	Pakar	Dimensi / indikator
1	Zetihaml, Dan Berry	a. Reability b. Emphaty c. Responsiveness d. Tangibles e. Assurance