

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut undang–undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang–undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (2015:219), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Sinambela (2013: 5) pelayanan publik diartikan 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 AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap publik sesuai dengan apa yang publik harapkan, dengan biaya relatif harus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cecepat, mutu yang diberikan relatif lebih bagus. (Syafi'i, 2003: 116).

Menurut Roth (Bambang Istianto, 2001: 106), pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Sedangkan dalam keputusan MENPAN 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.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik ini, pemerintah kepada publik haruslah benar – benar mampu seutuhnya menjadikan sebuah pelayanan publik yang berpihak kepada publik. Dalam artian apa yang harus dibutuhkan oleh publik memang benar – benar dijalankan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Sehingga pelayanan tersebut dapat terealisasi apa yang diinginkan oleh pemerintah terhadap publik dan apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela 2006 : 6)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati “layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patricia Patton 1998 :1).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003 : 186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan.
- e. membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.
- g. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Di samping itu, menurut A. Batinggi(2013 : 54) untuk mewujudkan layanan Berkualitas, perlu diterapkan prinsip – prinsip sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kualitas muncul dari orang – orang yang bekerja sama dalam sistem, artinya orang – orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam artian perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnahkannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dituangkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003. Prinsip pelayanan publik yaitu :

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan
- 6) Tanggung jawab
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 8) Kemudahan akses
- 9) Kenyamanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10) Kedisiplinan

11) Kesopanan dan keramahan.

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, yang kemudian diimplementasikan kedalam 14 kuisisioner (pertanyaan) ke 14 unsur, namun disini peneliti hanya mengambil 12 unsur saja karena sudah mencakupi semuanya, mengingat lebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian nantinya ,diantaranya sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratn teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan & penyelesaian pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- k. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- l. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- 4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- 5) Faktor keterampilan petugas
- 6) Faktor saranan dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Ke enam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama–sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.1.5 Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.6 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP - el)

Kartu tanda penduduk elektronik (KTP – el) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk disuatu wilayah administrasi indonesia. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013, KTP elektronik wajib dimiliki oleh semua penduduk di indonesia yang sudah berumur 17 tahun. Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan sosial dan ekonomi dasar lainnya; misalnya urusan perbankan, mengurus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peralatan pembuatan KTP elektronik lebih canggih dari peralatan pembuatan kartu lainnya. KTP elektronik menggunakan jenis pengamanan dengan menggunakan sidik jari (fingerprint). Penggunaan sidik jari KTP elektronik 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 dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu.

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentifikasi untuk KTP elektronik karena alasan berikut :

- 1) Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain.
- 2) Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
- 3) Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang tersebut kembar.

Struktur KTP elektronik 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 didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP elektronik sehingga dapat diketahui apakah KTP elektronik 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 Dokumens ICAO 9303 serta EU Passport Specification 2006. Bentuk KTP elektronik pun juga sudah sesuai dengan ISO 7810 dengan form factor ukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

Tahap untuk menciptakan KTP elektronik diantaranya:

- 1) Hole punching, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
- 2) Pick and pressure, yaitu menempatkan chip di kartu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 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

Gambar 2.1
Bentuk KTP Elektronik Setelah di Kemas



Sumber: www.e-ktp.com

Dari gambar diatas, chip memang tidak nampak namun dalam penggunaannya menggunakan gelombang radio RFID (radio frequency identification). Dengan menggunakan gelombang tersebut, maka KTP elektronik tidak harus menyentuh alat pembaca untuk bisa dibaca.

Data-data yang tersimpan dalam KTP elektronik pun dijamin oleh pemerintah dalam hal keamanannya. Hal ini karena data kependudukan yang tersimpan terlindungi dari penyabotan maupun duplikasi pihak asing melalui mesin cetak KTP elektronik Itu artinya, data KTP elektronik tidak mudah dibobol karena sudah terlindungi sistem teknologi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.7 Landasan Hukum Pelayanan Pembuatan KTP – elektronik

Landasan hukum yang mendasari pembuatan KTP elektronik 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 Administrasi kependudukan. Undang-undang inilah yang mengatur mengenai Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya menjadi dasar menerapkan program KTP-el.

2.1.8 Fungsi dan Kegunaan KTP–elektronik Secara Umum

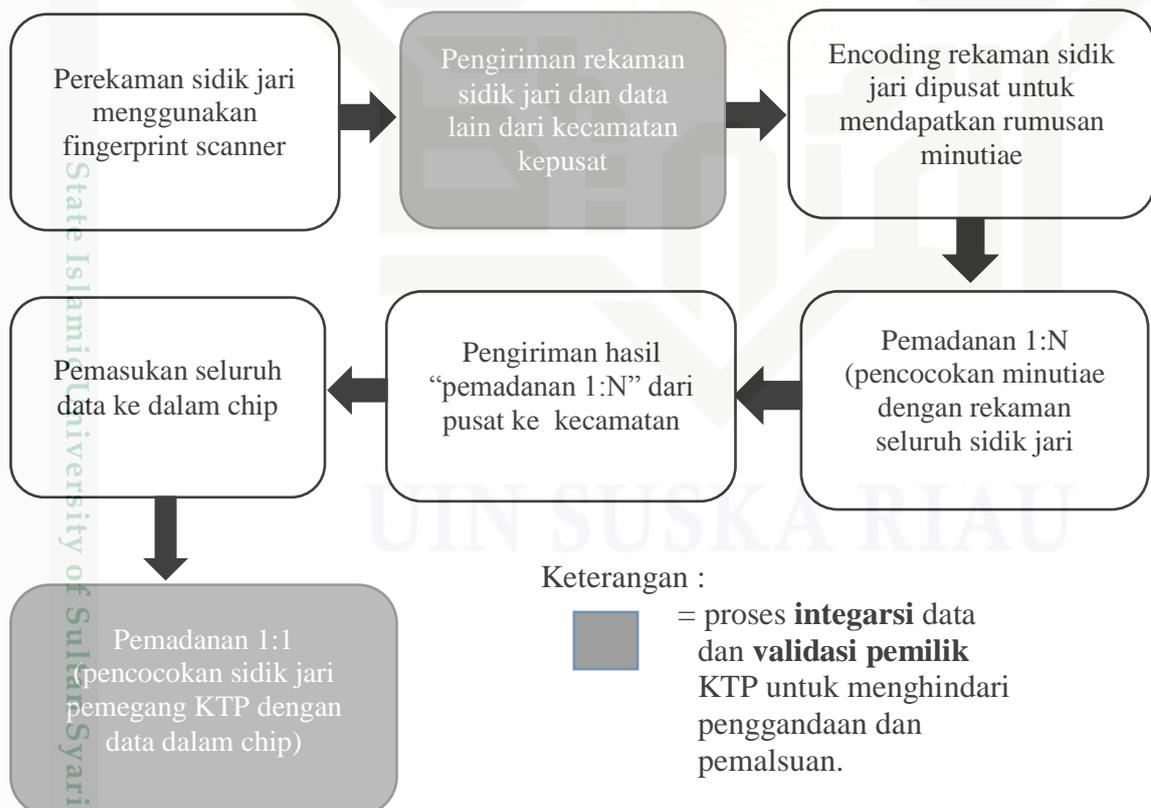
Berikut ini merupakan fungsi dan kegunaan KTP elektronik secara umum, yaitu:

- 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.

2.1.9 Prosedur

Prosedur merupakan penetapan cara penanganan suatu aktivitas dimasa yang akan datang. Prosedur lebih mengarahkan kepada tindakan, bukannya mengarahkan cara berpikir. Prosedur menjelaskan secara detail bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan. Biasanya prosedur menjelaskan secara kronologis. Prosedur dapat ditemukan disemua lapisan tingkat manajemen, dan juga instansi pemerintah. Prosedur yang bersifat umum berlaku untuk organisasi secara keseluruhan, selanjutnya dapat diturunkan kepada prosedur yang lebih khusus yang berlaku untuk bagian yang lebih kecil, misalnya untuk divisi atau departemen.

Gambar 2.2 Bagan Prosedur Pembuatan KTP – elektronik



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan peraturan Mendagri No. 9 Tahun 2011 yang telah diatur tentang pedoman penyelenggaraan penduduk dan pencatatan sipil di daerah. Setiap kartu tanda penduduk (KTP) mempunyai sistem dan prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk pembuatan kartu tanda penduduk sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir permohonan KTP (F-1.07)
- 2) Melakukan perekaman data (KTP-el)
- 3) Pengantar dari desa/kelurahan
- 4) Fotocopy kartu keluarga yang bersangkutan
- 5) Surat keterangan datang dari luar negeri (untuk WNI yang baru datang dari luar negeri)
- 6) Surat izin tinggal tetap (bagi orang asing tinggal tetap)
- 7) Menyerahkan pas foto kuran 3 x 4 cm dengan 70% tampak wajah(latar belakang merah untuk kelahiran tahun ganjil, dan biru untuk tahun kelahiran genap/khusus KTP SIAK).

2.1.10 Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah pada dasarnya diajukan untuk meningkatkan kemampuannya dalam menyelenggarakan pembangunan serta melaksanakan tugas pelayanan pemerintah dengan cara – cara yang meningkatkan hasil guna dan daya guna. Kegiatan pendayagunaan aparatur pemerintah merupakan kelanjutan dan sekaligus peningkatan kegiatan dan hasil dari tahun – tahun sebelumnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disisi lain, dilingkungan aparatur pemerintah sangat diharapkan dapat diciptakan dan dikembangkan system nilai berupa disiplin nasional agar menjadi kebiasaan hidup didalam dan diluar pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur pemerintah maupun sebagai anggota masyarakat. Didalam GBHN disiplin nasional diartikan suatu sikap mental bangsa yang tercermin dalam pembuatan atau tingkah laku berupa kepatuhan dan ketaatan, baik secara sadar melalui pembinaan terhadap norma – norma kehidupan yang berlaku dengan keyakinan bahwa dengan norma – norma tersebut tujuan nasional dapat dicapai. Dengan kata lain esensi disiplin nasional adalah kepatuhan dan ketaatan terhadap aspirasi dan cita–cita nasional, ideology Negara dan UUD 1945 serta peraturan perundang–undangan lainnya yang merupakan juga tanggung jawab sosial.

Aparatur pemerintah juga dapat diartikan sebagai public service yang memberikan pelayanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rasyid ,1998).

2.1.11 Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada

sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi : *“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”* (QS. al- Maidah : 2).

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَّانُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama melanggar batasan diatas. Jadi kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.12 Penelitian Terdahulu

Erni Muliati dengan judul “*Analisis Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*” Tahun 2011 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini berfokus kepada permasalahan bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan oleh operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Khairon toni dengan judul “*Analisis pelayanan pembuatan KTP dikantor camat cerenti*”. Tahun 2008, Dimana penelitian ini menggunakan analisis Kualitatif dengan memberikan gambaran fenomena pelayanan publik yang terjadi daerah setempat.

Zuhri Azhari dengan judul “*Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*” Tahun 2011 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini dalam populasi ini adalah masyarakat yang sedang mengurus akta-akta pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teknik menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan *Sampling Insidental*.

2.2 Defenisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Masri Singarimbun, 1989:3).

Definisi konsep dimaksud untuk menghindari interprestasi ganda dari variabel yang diteliti atau mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing

konsep yang akan diteliti. Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah:

1. Pelayanan publik adalah 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.

2. Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

3. Kartu tanda penduduk elektronik (KTP–el) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi Indonesia. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013, KTP elektronik wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun.

2.3 Konsep Operasional

Untuk memberikan kesamaan pandangan dan memudahkan analisa serta mengatasi ruang lingkup penelitian diperlukanlah konsep operasional dan indikator sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1.
Konsep Operasional

Konsep	Indikator
Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik di Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kepastian jadwal pelayanan 11. Kenyamanan lingkungan 12. Keamanan pelayanan

Sumber :// Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Kerangka Berfikir

Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran Penelitian

