

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Ratminto dan Atik menjelaskan “pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kuniasih & Widowati, 2016).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Sampara menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Mas Min, 2017).

Penyelenggaraan pemerintah merupakan subjek pelayanan yang menyediakan atau memenuhi kebutuhan para masyarakatnya akan berbagai kebutuhannya. Dan hal ini menjadi suatu keharusan bagi penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab negara guna bertujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pada dasarnya pelayanan adalah sebuah usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebagai pelaku pemenuh kebutuhan adalah negara melalui instansi-instansi yang terbentuk untuk memberikan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Menurut Wasistiono “Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian jasa dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”. Pemberian jasa dalam pelayanan publik, biasanya diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta dengan atas nama pemerintah yang sudah saling bekerja sama. Pemberian jasa dalam pelayanan publik sendiri juga bisa diberikan oleh pihak swasta sendiri kepada masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah maupun swasta (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020).

Sama halnya pelayanan publik menurut Moenir dalam (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020) adalah suatu kegiatan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu, dalam Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan jasa atau non jasa yang diberikan oleh pemerintah maupun pihak swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan dapat beragam, salah satu contohnya pelayanan administratif seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah, dan lain sebagainya.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut pendapat Parasuraman et al., faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain:

1. *Tangibles*/ Bukti Langsung
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
2. *Reliability*/ Keandalan
Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

3. *Responsiveness/ Ketanggapan*
Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance/ Jaminan*
Assurance merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. *Empathy/ Empati*
Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.
(Mas Min, 2017)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., dalam Mas Min (2017) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan dikatakan bahwa terdapat 5 dimensi yang umum digunakan, meliputi 1) bukti langsung; 2) keandalan; 3) ketanggapan; 4) jaminan; dan 5) empati. Pelayanan yang baik berhubungan dengan kinerja aparatur itu sendiri, sehingga aparatur menjadi unsur penentu keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat (Kurniasih, Fidowaty, & Sukaesih, 2013).

Dengan demikian, penulis berpendapat bahwa apabila dalam sebuah pelayanan jasa maupun non jasa terdapat kekurangan pada salah satu dimensi tersebut, maka sebuah pelayanan dapat dinilai kurang baik atau kurang optimal.

2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela (2011), asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat 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 pada prinsip efisiensi 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, agama, ras, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
 - 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- (Sinambela, 2011)

Menurut keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalanya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan.
- b. **Kejelasan.** Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian waktu.** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi.** Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.
- e. **Keamanan.** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung jawab.** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana.** Tersedianya Sarana dan Prasarana kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. **Kemudahan akses.** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.** Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. **Kenyamanan.** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
- (Muchlisin Riadi, 2019)

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai asas dan prinsip dalam pelayanan publik, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan asas-asas serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang sudah ditentukan dalam undang-undang yang berlaku. Hal tersebut dilakukan guna pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat dapat berjalan secara baik dan optimal serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

1. **Pelayanan barang publik, terdiri dari:**
 - a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan.
 - b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara.
 - c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. **Pelayanan atas jasa publik, terdiri dari:**
 - a) Penyediaan jasa publik oleh instansi;
 - b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan;

- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak berasal dari pendapatan belanja negara.
 - 3. Pelayanan administratif, terdiri dari:
 - a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (Muchlisin Riadi, 2019)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa pelayan publik terdiri dari beberapa jenis pelayanan, Pelayanan Barang Publik, Pelayanan Jasa Publik dan Pelayanan Administratif, Guna untuk membantu peneliti masalah Pelayanan Publik.

2.1.5 Contoh-contoh Pelayanan Publik

Setelah mengetahui jenis-jenis dari pelayanan publik, berikut merupakan contoh dari banyak pelayanan publik yang dapat ditemui dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
Bentuk pelayanan administratif yang diberikan, meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP); pembuatan akta kelahiran; akta nikah; Buku Petunjuk Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); sertifikat kematian; Surat Izin Mengemudi (SIM); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan lain-lain.
2. Pelayanan Barang
Contoh pelayanan barang termasuk layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk keperluan umum, seperti pasokan listrik; jaringan telepon; air bersih, dan sejenisnya.
3. Pelayanan Jasa
Contoh pelayanan jasa yang sering ditemui adalah layanan yang menghasilkan bentuk layanan yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan; perawatan kesehatan; layanan transportasi; layanan pos, dan lain-lain.
(Latest, 2020)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa contoh Pelayanan Publik dapat temukan di kehidupan sehari-hari yang di bagi menjadi 3 pelayanan, Pelayanan

Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa.

2.1.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya. Terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik, diantaranya:

1. Faktor Pendukung
 - a. Sumber Daya Manusia Profesional
Sumber daya manusia dalam pelayanan publik menjadi faktor yang sangat diperlukan sebagai operasional pelayanan. Sumber daya manusia yang profesional akan menunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik.
 - b. Sistem Informasi Manajemen
Sistem informasi manajemen berhubungan dengan pengelolaan *database*. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, sistem informasi manajemen yang digunakan sudah berbasis IT yaitu dengan penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
2. Faktor Penghambat
 - a. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Alur Pelayanan
Dalam pelaksanaan pelayanan, instansi pemerintah menggunakan prosedur pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan. Alur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan mempermudah masyarakat sebagai penerima pelayanan.
(Kuniasih & Widowati, 2016)

Menurut para ahli diatas tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, diantaranya ada 2 faktor yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung, faktor penghambatnya yaitu, Sarana dan Prasarana yang kurang dan Alur Pelayanannya.

2.1.7 Pengertian Kabupaten

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kabupaten adalah daerah swatantra tingkat II yang dikepalai oleh bupati, setingkat dengan kota (madya) merupakan bagian langsung dari provinsi yang terdiri atas beberapa kecamatan. Sedangkan menurut Alan S. Burger “kota/kabupaten adalah suatu permukiman yang permanen dengan penduduk heterogen. Kota juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang terintegrasi membentuk suatu sistem sosial” (Insan Pelajar, 2018).

Senada dengan hal tersebut, pengertian kota/kabupaten merupakan sebuah wilayah yang menjadi pusat aktivitas wilayah, memiliki banyak penduduk dengan kepadatan tinggi, memiliki sifat penduduk yang heterogen dan memiliki wilayah wewenang yang terbatas oleh suatu peraturan atau konvensi (Iqbal Hakim, 2018). Berdasarkan penjelasan tersebut mengenai pengertian kabupaten, maka dapat diketahui bahwa kabupaten adalah wilayah padat penduduk yang difasilitasi oleh berbagai macam fasilitas kota guna membentuk sistem sosial, yang dipimpin oleh bupati/walikota.

2.1.8 Pengertian Kecamatan

Pengertian kecamatan berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah terdapat pada penjelasan pasal 126 ayat (1) yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 1 angka 24

disebutkan bahwa kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.

Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dipimpin oleh camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah (Hamidah, 2012). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten, dimana kecamatan mempunyai tugas untuk melaksanakan kewenangan pemerintahan.

1.1.9 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1 angka (14) Undang Undang No. 23 Tahun 2006 ditetapkan mengenai pengertian dari KTP antara lain sebagai berikut: “KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Sedangkan KTP-el atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional (Pandawa, 2016).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis berpendapat bahwa KTP adalah kartu identitas resmi bagi masyarakat sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Republik Indonesia yang dapat digunakan untuk keperluan administrasi.

Pada awalnya KTP berbentuk selebar kertas yang dilaminating, namun sekarang sudah menggunakan tanda kartu penduduk elektronik (KTP-el). Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau biasa disingkat KTP-el ini diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri) sejak tahun 2009 (Liputan6, 2019).

Berikut ini merupakan fungsi dari kartu tanda penduduk/ KTP-el:

- 1) Sebagai identitas jati diri;
- 2) Berlaku nasional, hal ini memungkinkan Anda untuk tak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan lain sebagainya;
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

(Liputan6, 2019)

Kegunaan lain dari kartu tanda penduduk elektronik ini adalah untuk membuka rekening di bank, mengajukan kredit, pengurusan segala macam izin, untuk ikut pemilu, mencegah pemalsuan KTP, dan mendapatkan *database* kependudukan yang akurat (Liputan6, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berpendapat bahwa KTP-el memiliki kegunaan yang beragam, selain sebagai identitas diri, kegunaan lain KTP-el yaitu untuk membuka rekening di bank, mencegah pemalsuan KTP, dan lain sebagainya.

Berikut beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi sebelum mengajukan pembuatan KTP-el:

1. Berusia 17 tahun
 2. Surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW)
 3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 4. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika Anda bukan asli warga setempat
 5. Surat keterangan pindah dari luar negeri, dan surat ini harus diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang datang dari luar negeri karena pindah.
 6. Datang langsung ke kantor Kelurahan, di sini pula Anda akan diambil fotonya dan melakukan sidik jari.
- (Indonesia.co.id, 2018)

Adapun aturan hukum KTP Elektronik (KTP-el) pada penerapan KTP Berbasis NIK ini telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan 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) berisikan 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 seperti yang 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 data tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.
- (Liputan6, 2019)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa kegunaan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yaitu untuk mengurus segala macam izin, mengikuti pemilu, mencegah pemalsuan data pribadi dan mendapatkan *database* kependudukan yang akurat.

Cara membuat KTP Elektronik atau KTP-el sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan KTP sebelumnya. Namun, untuk pembuatan KTP-el akan dilengkapi dengan pengambilan sidik jari dan *scan* retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas (KTP-el).

Berikut cara membuat e-KTP:

- 1) Fotokopi dokumen yang dibutuhkan
Pertama – tama, setelah mendapatkan semua dokumen yang dibutuhkan, pembuat KTP-el harus menggandakannya. Pihak kelurahan hanya membutuhkan selebar salinan untuk tiap dokumen, namun sebaiknya pembuat KTP-el memiliki dua atau tiga lembar Salinan untuk tiap dokumen.
- 2) Datang ke Kelurahan
Pembuat KTP-el harus datang sendiri ke Kantor Kelurahan, tidak dapat diwakilkan. Di sini, pembuat KTP-el akan mengambil nomor antrian untuk menunggu dilayani. Pihak Kelurahan membuka layanannya pada jam 08:00 sampai jam 15:00.
- 3) Penyerahan dokumen
Setelah giliran tiba, pembuat KTP-el akan menyerahkan salinan dokumen kepada pihak petugas Kelurahan. Sebaiknya, pembuat KTP-el juga membawa dokumen asli. Petugas hanya minta untuk ditunjukkan, tapi mereka akan mengambil salinannya.
- 4) Foto dan sidik jari
Setelah penyerahan dokumen, pembuat KTP-el akan dipanggil untuk pas foto dan pengambilan sidik jari. Jika semua proses sudah selesai, pembuat KTP-el akan diberikan surat pengantar untuk ditunjukkan saat mengambil KTP-el nanti. Surat ini juga bisa menjadi pengganti kartu identitas sementara selama menunggu pengambilan KTP-el.

(Merdeka.com, 2020)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa pembuatan KTP dan KTP-el berbeda, yakni KTP-el sudah melakukan sistem *scan*, meliputi

scan retina dan *scan* sidik jari yang ditujukan agar tidak adanya pemalsuan data diri.

2.1.10 Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19)

Virus corona telah terjangkit cukup masif di dunia sehingga status virus corona dikatakan sebagai pandemik. Pandemik merupakan suatu istilah yang digunakan ketika suatu wabah atau virus telah menyebar secara global. Itu artinya tidak terbatas pada satu negara saja tapi sudah mendunia (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020). Tanpa terkecuali di Indonesia. Bahkan Indonesia sempat ada di peringkat kedua kematian di dunia akibat corona. Melansir data dari laman Worldometers, hingga Selasa (13/10/2020) pagi, total kasus Covid-19 di dunia terkonfirmasi sebanyak 38.028.113 (38 Juta) kasus (KOMPAS.com, 2020).

Dari penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pandemi *Corona Virus Disease* telah menyebar secara global, bahkan Indonesia sempat menjadi peringkat kedua kematian di dunia akibat virus Covid-19. Untuk saat ini total kasus di dunia mencapai sebanyak 38 juta kasus yang terpapar *Corona Virus Disease* (Covid-19).

Di Indonesia sendiri pemerintah memperlihatkan bahwa penularan virus corona hingga hari ini, Selasa (13/10/2020), masih terjadi di masyarakat. Hal ini terlihat dengan masih bertambahnya kasus Covid-19, berdasarkan data yang masuk hingga Selasa Pukul 12.00 WIB, memperlihatkan bahwa ada 3.906 kasus baru Covid-19 dalam 24 jam terakhir. Penambahan itu menyebabkan jumlah

kasus Covid-19 di Indonesia saat ini mencapai 340.622 orang, terhitung sejak diumumkannya pasien pertama pada Maret 2020 (KOMPAS.com, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, maka Indonesia dalam status waspada terhadap ancaman virus corona tersebut. Nyatanya sampai tulisan ini dibuat, pemerintah Indonesia masih menganggap bahwa penanganan virus corona masih sebatas pembatasan sosial saja. Meskipun pembatasan sosial tersebut tidak diuraikan dalam bentuk suatu perundang-undangan, mestinya perlu adanya kriteria dan pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar.

Banyak kalangan menilai bahwa sudah semestinya tindak *lockdown* sudah sangat layak diterapkan di Indonesia. Tindakan ini dianggap paling efektif untuk mencegah masuknya virus corona dari kedatangan orang dari luar negeri. Tapi pemerintah tidak melakukan hal tersebut. Justru pemerintah lebih memilih langkah pembatasan sosial (*social distancing*). Padahal *social distancing* ini masih rawan terhadap persebaran virus karena banyak masyarakat yang tidak mau mengikutinya (Telaumbanua, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berpendapat bahwa tingginya tingkat kasus Covid-19 di Indonesia disebabkan oleh kurangnya tindakan penanganan yang diberlakukan oleh pemerintah. Akan tetapi peneliti berpendapat bahwa penurunan kasus Covid-19 bisa terjadi dengan adanya kesadaran akan kesehatan dari masyarakat itu sendiri, bukan hanya pemerintah yang dituntut tetapi masyarakat pun harus ikut andil dalam penanganan Covid-19.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian jasa dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pemberian jasa dalam pelayanan publik, biasanya diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta dengan atas nama pemerintah yang sudah saling bekerja sama. Pemberian jasa dalam pelayanan publik sendiri juga bisa diberikan oleh pihak swasta sendiri kepada masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah maupun swasta (Marwiyah, Halima, & Maulidi, 2020).

Di Tengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini, menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran Covid-19.

Salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu pelayanan publik dengan menggunakan sistem *online* serta kebijakan *work from home* (WFH) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi jumlah antrian dalam pelaksanaan pelayanan publik. Namun, dengan diberlakukannya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung.

Kantor Kecamatan Karangtengah merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Garut. Kantor Kecamatan Karangtengah pun sudah menggalakan sistem *online* untuk pelaksanaan pelayanan, salah satunya untuk pembuatan KTP-el. Dengan berlakunya sistem *online* ini, pihak kecamatan merasakan kurang optimalnya pemberian pelayanan dengan sistem *online* ini. Hal tersebut dikarenakan kurangnya wawasan serta pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta alur pelayanan menggunakan sistem *online*. Kurangnya penyuluhan dari pihak pemerintah terkait pelayanan publik dengan sistem *online* ini dapat menjadi penyebab kurangnya wawasan masyarakat, dengan adanya hal tersebut tentu akan mengurangi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan pihak Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut. Peneliti menggunakan teori dari Kurniasih & Widowati mengenai faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

1. Faktor Pendukung

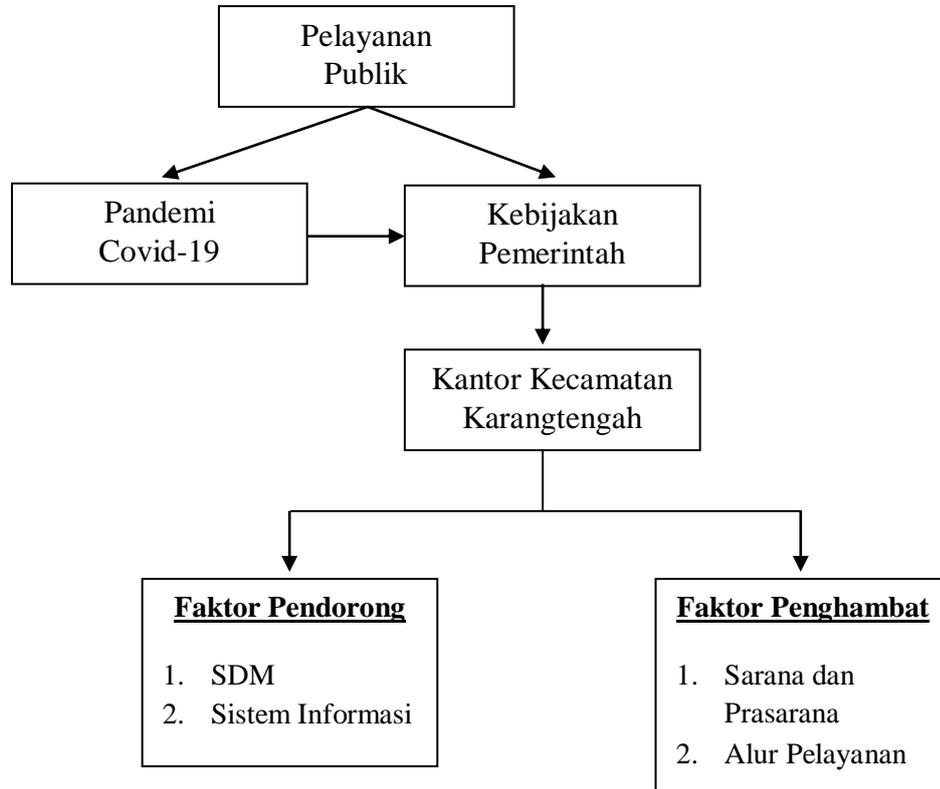
- a. Sumber Daya Manusia Profesional, merupakan aparatur pelayanan publik untuk pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Karangtengah, dimana aparatur ini harus memiliki serta dibekali kemampuan profesional dalam melayani masyarakat guna mencapai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain aparatur, masyarakat pun dapat menjadi faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik, karena masyarakat merupakan pihak yang menerima pelayanan.

- b. Sistem Informasi Manajemen, adalah kata lain dari alat informasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik akan berhasil jika sebuah instansi pemerintahan menggunakan sistem informasi manajemen yang terbaru dan modern. Seperti sistem informasi berbasis IT yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

2. Faktor Penghambat

- a. Sarana dan Prasarana, merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pembuatan KTP di masa pandemi Covid-19 ini yang mengharuskan Kantor Kecamatan Karangtengah mengikuti kebijakan protokol kesehatan untuk pencegahan Covid-19, meliputi tempat mencuci tangan, *hand sanitizer*, alat cek suhu, dan sarana penunjang pembuatan KTP-el lainnya.
- b. Alur Pelayanan, merupakan petunjuk atau instruksi yang dikoordinasikan dengan komunikasi yang baik dan benar untuk melaksanakan pelayanan publik khususnya pembuatan KTP-el, terlebih yang berkaitan dengan alur pelayanan pembuatan KTP-el pada masa pandemi Covid-19.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Preposisi

Pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut dapat berjalan dengan baik apabila telah memenuhi aspek Sumber Daya Manusia Profesional, Sistem Informasi Manajemen, Sarana dan Prasarana, dan Alur pelayanan.