BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kinerja Organisasi

2.1.1 Pengertian Kinerja

Dalam bahasa Inggris istilah kinerja adalah *performance. Performance* merupakan kata benda. Salah satu entry-nya adalah *"thing done"* (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Jadi arti Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Sedarmayanti, mengartikan kinerja adalah, "Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja" (Sedarmayanti, 2001: 50). Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. Seperti yang diungkapkan oleh Rivai yang mengartikan kinerja sebagai:

> "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama"
> (Rivai, 2005: 14).

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001:329).

Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil dari kegiatan

kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama dalam sebuah organisasi atau kelompok untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen.

Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual Performance*) dengan kinerja organisasi (*Organization Performance*). Organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan. Tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

2.1.2 Pengertian Organisasi

Organisasi merupakan suatu struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Menurut Pradjudi Armosudiro organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

> “Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut dengan bawahan”
> (Armosudiro, 2006:12).

Dari pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Suatu organisasi di bentuk karena mempunyai dasar dan tujuan yang ingin dicapai, sebagaimana yang dikemukakan oleh James D Mooney:

> “Organisasi adalah bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.akan tetapi perlu kita fahami bahwa yang menjadi dasar organisasi, bukan “siapa” akan tetapi “apanya” yang berarti bahwa yang dipentingkan bukan siapa orang yang akan memegang organisasi, tetapi “apakah” tugas dari organisasi”
> (Money, 1996:23).

Dari pengertian di atas bahwa organisasi adalah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran.

2.1.3 Pengertian Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Teori kinerja organisasi dari

Agus Dwiyanto dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik* di Indonesia terdapat 5 (lima) indikator kinerja organisasi, yaitu:

1. “Produktivitas
   Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan
   Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanaan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsitas
   Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi Pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas
   Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas
   Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak”
   (Dwiyanto, 2008: 50-51).

Berdasarkan pengertian teori kinerja menurut Agus Dwiyanto di atas tersebut, maka penulis menarik sebuah kesimpulan, kinerja Pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu-individu para pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga Pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas Pemerintahan.

Menurut Baban Sobandi Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit,* maupun impact. (Sobandi, 2006:176).

Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat, teori yang digunakan yaitu teori kinerja dari Baban Sobandi dan para ahli lainnya dalam bukunya yang berjudul Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah, berikut adalah indikator kinerja organisasi menurut baban sobandi :

1. “Keluaran (Output)
2. Hasil
3. Kaitan Usaha dengan Pencapaian
4. Informasi Penjelas”
   (Sobandi ,2006 : 179-181).

Pertama, keluaran *(output)* adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik. Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kelompok keluaran *(output)* meliputi dua hal. Pertama, kualitas pelayanan yang diberikan, indikator ini mengukur kuantitas fisik pelayanan.

Kedua, kuantitas pelayanan yang diberikan yang memenuhi persyaratan kualitas tertentu. Indikator ini mengukur kuantitas fisik pelayanan yang memenuhi uji kualitas. Kedua, hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan. Segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut. Kelompok hasil, mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan, kelompok ini mencakup ukuran persepsi publik tentang hasil. Ukuran keluaran disebut sangat bermanfaat jika disajikan secara komparatif dengan hasil tahun sebelumnya, target, tujuan, atau sasaran, norma, atau standar yang diterima secara umum. Efek sekunder dari pelayanan atas penerimaan atau pengguna bisa teridentifikasi dan layak dilaporkan. Ukuran itu mencakup akibat tidak langsung yang signifikan, dimaksud atau tidak dimaksud, positif atau negatif, yang terjadi akibat pemberian pelayanan yang diberikan.

Ketiga, kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian diatas, maka Mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya perunit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukan efisiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima atau hasil yang bisa dihasilkan setara. Indikator yang mengaitkan usaha dengan pencapaian, meliputi dua hal. Pertama, ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan, indikator ini mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran ditingkat tertentu dari penggunaan sumber daya di lingkungan organisasi. Kedua, ukuran biaya hasil yang menghubungkan usaha dan hasil pelayanan, ukuran ini melaporkan biaya per unit hasil, dan mengaitkan biaya dengan hasil sehingga managemen publik dan masyarakat bisa mengukur nilai pelayanan yang telah diberikan.

Keempat, informasi penjelas adalah suatu informasi yang harus disertakan dalam pelaporan kinerja yang mencakup informasi kuantitatif dan naratif. Membantu pengguna untuk memahami ukuran kinerja yang dilaporkan, menilai kinerja suatu organisasi, dan mengevaluasi signifikansi faktor yang akan mempengaruhi kinerja yang dilaporkan. Ada dua jenis informasi penjelas yaitu pertama, faktor substansial yang ada diluar kontrol seperti karakteristik lingkungan dan demografi. Kedua, faktor yang dapat dikontrol seperti pengadaan staf.

Dari pengertian di atas, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu sebuah organisasi dalam mencapai tujuan agar bisa menjadi suatu keberhasilan tujuan tersebut memerlukan indikator/proses yang sangat matang yaitu *output*, hasil, kaitan usaha dengan pengukuran, dan informasi. Indikator tersebut yang dapat menciptakan keberhasilan dari tujuan akhir sebuah organisasi.

2.2 Pengukuran Kinerja

Keberhasilan ataupun kegagalan kinerja suatu organisasi, maka diperlukan suatu pengukuran dan diperlukan pula suatu pelaporan hasil-hasil kerja dari para aparatur secara formal, menurut Veithzal Rivai dalam bukunya *Performance Appraisal* menyatakan laporan hasil pengukuran kinerja mempunyai dua fungsi:

1. “Sebagai pertanggungjawaban atas hasil yang dicapai, proses yang dilakukan, dan sumber daya yang telah dipercaya untuk dikelola.
2. Sebagai umpan balik dalam rangka meningkatkan kinerja di masa yang akan datang”
   (Rivai, 2011:29).

Laporan hasil kinerja aparatur sangat bermanfaat untuk aparatur itu sendiri maupun lembaga atau instansi dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang, dari laporan hasil kinerja apartur akan diketahui hasil yang diperoleh oleh para apartaur dalam menyelesaikan pekerjan yang telah diberikan kepadanya, kinerja dalam suatu intansi pemerintahan merupakan suatu cerminan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Harapan masyarakat atas kinerja yang baik seringkali terkendala ketidaksiapan personil aparatur yang bekerja pada ada intansi tersebut. Adanya pembagian porsi-porsi kerja kepada aparatur yang bertujuan untuk keefektifan dalam melakukan tugas-tugasnya, sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab yang di embannya, diharapkan dapat menghindari berbagai macam kekacauan-kekacauan, dan kesalahan mengenai kewenangan yang saling, timpang tindih.. Sedangkan Agus Dharma dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003: 355) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. ”Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran ”tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan”
   (Dharma, 2003: 355).

Pengukuran suatu kinerja menurut Agus Dharma melibatkan tiga hal yakni, kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu, ketiga hal pengukuran tersebut menurut penyusun, bermuara pada satu hal yang sama, yakni mengenai suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh para apartur baik dari segi mutu yag dihasilkan, seberap banyak hasil yang diperoleh maupun ketepatan hasilyang telah ditetapkan.

Faktor yang mempengaruhi (determinan) kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi aparatur dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Berkelanjut kedalam teori kinerja organisasi, menurut Sadu Wasistiono dalam bukunya yang berjudul Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan, mengemukakan bahwa kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. "Indikator Produktivitas.
   Hubungan antara tingkat pencapaian hasi implementasi dari wewenang dan tugas dari organisasi pemerintah atas sumber daya dan dana yang tersedia.
2. Indikator Kualitas Layanan.
   Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi pemerintah.
3. Indikator Responsitas.
   Sejauhmana kepekaan organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Indikator Responsibilitas.
   Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah itu dilakukan dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit"
   (Wasistiono, 2002: 48-49).

Berdasarkan pendapat tersebut di atas penulis menyimpulkan bahwa kinerja organisasi Pemerintahan adalah hasil kerja yang dicapai secara kolektif oleh para aparatur Pemerintahan yang berupa tindakan-tindakan atau aktivitas-aktivitas aparatur birokrasi Pemerintahan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka melaksanakan kegiatan organisasi Pemerintahan pada kurun waktu tertentu.

2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Organisasi Kinerja dalam lingkup organisasi adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-

faktor yang dapat mempengaruhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi:

1. “Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk mengahasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya”
   (Ruky, 2001:7).

Kesimpulan di atas yang dapat penulis jelaskan adalah mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi Pemerintahan. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi Pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi Pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan yang telah di tetapkan sebelumnya. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerintahan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis.

1. “Faktor Kemampuan (*Ability*) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan reality (*knowledge+skill*).
   Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.
2. Faktor Motivasi *(Motivation)* diartikan sebagai suatu sikap *attitude* piminan dan karyawan terhadap situasi kerja *(situation)* dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud

meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja"
(Mangkunegara, 2005: 13).

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa suatu kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya suatu pencapaian kinerja yang maksimal faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari *intern* maupun *ekstern*.

2.4 Pengertian Pemerintah

Pemerintah berasal dari kata "perintah", menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, perintah berarti perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu, sesuatu yang harus dilakukan. Di bawah ini terdapat berbagai pendapat dari beberapa ahli yang mengemukakan definisi dari Pemerintah menurut pandangannya masing-masing :

1. "Pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pembuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan, Pemerintah ialah Jawatan atau aparatur dalam susunan politik"
(Syafruddin, 1993: 1).

Maksud pengertian disini diartikan bahwa Pemerintah adalah Sekumpulan orang-orang yang mempunyai otoritas untuk menjalankan kewenangan yaitu melindungi serta memelihara keamanan dan kedamaian. Negara juga meningkatkan taraf hidup orang banyak melalui kebijakan-kebijakan politik.

2. "Pemerintah adalah alat-alat perlengkapan Negara yang mempunyai 2 (dua) arti yaitu, arti sempit adalah Presiden dan Menteri-menteri atau eksekutif saja, sementara Pemerintah dalam arti luas adalah semua alat-alat perlengkapan Negara"
(Mohammad yamin, 1993: 1).

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa Pemerintah mempunyai 2 arti yaitu arti sempit dan luas, Dalam arti sempit pemerintah hanya mencakup pada kegitan eksekutif saja yaitu Presiden serta Menteri-menteri yang berfungsi sebagai pelaksana Perundang-undangan, sementara dalam arti luas yaitu Seluruh Badan Kekuasaan Negara terdiri dari Badan Eksekutif, Badan Legislatif dan Badan Yudikatif. Pada umumnya Pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan. Sesuai dengan

definisi-definisi di atas pada dasarnya terdapat pemahaman yang sama yaitu bahwa Pemerintah adalah keseluruhan badan Pemerintah atau perlengkapan Negara yang mempunyai wewenang yang syah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan/kebijakan. Sementara keputusan yang diberikan oleh Pemerintah berbentuk peraturan perundang-undangan untuk mengatur dan membina seluruh kehidupan masyarakat.

2.4.1 Pengertian Pemerintahan

Secara Etimologis kata Pemerintahan berasal dari kata “Pemerintah”, kata Pemerintah itu sendiri berasal dari kata “Perintah” yang berarti menyuruh melakukan suatu pekerjaan (Pramudji, 1985: 22). Jadi Pemerintahan adalah suatu badan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus suatu kepentingan masyarakat berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Di bawah ini terdapat berbagai pendapat dari beberapa ahli yang mengemukakan definisi dari Pemerintahan menurut pandangannya masing-masing :

a. “Pemerintah adalah perbuatan atau cara-cara atau rumusan memerintah, misalnya pemerintahan yang adil, pemerintahan demokratis, pemerintahan dictator dan lain sebagainya”
(Suryaningrat, 1990: 11).

Definisi di atas mengemukakan bahwa Pemerintahan berarti suatu perbuatan/keputusan/kebijakan yang memerintah yang dapat menetukan suatu Pemerintahan yang adil, demokratis atau dictator, dan lain-lain.

b. “Maksudnya Pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, kedalam dan keluar oleh karena itu pertama, harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial/kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara”
(Syafie, 1998 : 4-5).

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Pemerintah yaitu suatu proses yang melaksanakan suatu pengawasan pada setiap orang-orang yang berwenang (Pejabat) yang diberi tugas untuk memberikan petunjuk berupa Peraturan Perundang-Undangan yang harus ditaati serta menjadi pedoman untuk masyarakat. Kata Pemerintah dapat dikatakan sebagai jawaban atau alat-alat kelengkapan

Negara yang mempunyai wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat. berproses atau sedang berproses menurut suatu cara dan metode tertentu, melalui pembuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.

Pemerintah juga dapat dikatakan suatu gejala sosial, artinya di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok. Ajaran Tripaja, mengartikan Pemerintahan dalam arti sempit mencakup kekuasaan eksekutif saja. UUD 1945 menyatakan, Pemerintah adalah Presiden, Wakil Presiden dan Para Menteri. Pasal 4 ayat (1) menyebutkan “Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan Pemerintah menurut Undang-undang Dasar. Selanjutnya ayat (2) menyatakan, “Dalam melakukan kewajibannya Presiden dibantu oleh satu orang wakil Presiden.“ Menteri-menteri memimpin Departemen Pemerintahan.

Pemerintah dalam arti sempit dapat diartikan Presiden, Wakil Presiden dan Para Menteri. Dalam arti kata lain dapat dipandang sebagai aktivitas memerintah yang dilakukan oleh Pemerintah (eksekutif saja) dan jajarannya guna mencapai tujuan Negara. Sedangkan Pemerintah dalan arti luas dapat pula dipandang sebagai aktivitas Pemerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, yudikatif dan eksekutif dalam pencapaian tujuan Negara.

2.4.2 Pemerintahan Daerah

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 disebutkan bahwa Pemerintah Daerah yaitu Kepala Daerah beserta perangkat daerah otonom lain sebagai badan eksekutif daerah. Pemerintah daerah tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam terselenggaranya kegiatan Pemerintahan yang baik di Daerah serta tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebagai bagian dari Pemerintah Daerah yang masuk menjadi bagian dari perangkat daerah, Kecamatan mempunyai tugas dan fungsi antara lain membantu Bupati dalam menyelenggarakan Pemerintahan serta pelaksanaan kebijakan Pemerintah dalam wilayah Kecamatan. Sejalan dengan hal tersebut dalam proses pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), maka yang terlibat yakni aparatur Pemerintah Kecamatan sebagai abdi masyarakat dengan memberikan berbagai pelayanan sebagai bagian dalam mewujudkan tugas dan fungsinya tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan yaitu Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini Pemerintah Kecamatan yakni penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang meliputi penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah Kecamatan. Terkait dengan proses pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), maka hal ini termasuk kedalam penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan. Penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan salah satunya meliputi upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kecamatan. elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan pada masyarakat dalam melaksanakan penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam pengertian Pemerintahan Daerah.

2.4.2.1 Fungsi Pemerintah Daerah

Fungsi Pemerintah Daerah menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 adalah :

a. Perintah Daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
b. Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.
c. Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan urusan Pemerintahan memiliki hubungan Pemerintahan Pusat dengan Pemerintahan Daerah. Dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

2.5 Kecamatan

Taliziduhu Ndraha dalam bukunya yang berjudul “Kybernologi” menyatakan bahwa penjelasan mengenai kecamatan adalah:

> ”Kecamatan merupakan unsur pelaksana urusan-urusan dekonsentrasi di daerah Kabupaten/Kota, dengan kata lain Kecamatan hanya menangani limpahan (sebagian) kewenangan. Dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi, Kecamatan yang dimanifestasikan oleh Camat melakukan hubungan kerja dengan berbagai instansi antara lain :
> 1. Dengan Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2. Dengan Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Lainnya.
3. Dengan Pemerintah Desa.
4. Dengan Pemerintah Kelurahan.
5. Dengan instansi vertikal yang ada di Kecamatan"
   (Taliziduhu Ndraha, 2001: 45).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan adalah pelaksana urusan-urusan dekonsentrasi di daerah Kabupaten/Kota dan sebuah pembagian administratif Negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II. Dalam arti pelimpahan wewenang dari Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah atau kepala instansi vertikal di wilayah tertentu. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa.

2.5.1 Pengertian Kecamatan

Istilah Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota berbeda dengan perangkat lainnya (dinas), karena Kecamatan merupakan perangkat daerah yang berada di wilayah tertentu yang merupakan bagian dari wilayah suatu Kabupaten atau Kota yang dibentuk dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

a. Pengertian Kecamatan

Pengertian Kecamatan Berdasarkan pasal 1 ayat 5 PP No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, maka pengertian Kecamatan di definisikan sebagai berikut :

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat.
2. Camat kedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Sedangkan pengertian Camat berdasarkan pasal 1 ayat 9 PP No.19 Tahun 2008 tentang Kecamatan adalah sebagai berikut :

"Camat atau sebutan lain adalah pimpinan dan kordinator penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan dan dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk

menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan."

Sedangkan tugas dan wewenang Camat berdasarkan PP No. 19 Tahun 2008 antara lain adalah sebagai berikut : Pasal 15 (1) Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintah meliputi:

a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat ;
b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
c. Mengoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundan-undangan
d. Mengoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
e. Mengoordinasi penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan ditingkat Kecamatan;
f. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan Kelurahan;
g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/yang belum dapat di laksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dihadapkan oleh Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

a. Perizinan
b. Rekomendasi
c. Koordinasi
d. Pembinaan
e. Pengawasan
f. Fasilitas
g. Penetapan
h. Penyelenggaraan; dan
i. Kewenangan lain yang di limpahkan

3. pelaksanaan kewenangan Camat sebagaimana di maksud pada ayat (2) mencakup penyelenggaraan urusan Pemerintahan pada lingkungan Kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.
4. pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat sebagai mana di maksud pada ayat (2) di lakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.

b. Susunan Organisasi

Kecamatan Sebagai suatu organisasi, memiliki susunan organisasi yang diatur dalam peraturan perundangan-undangan yang ditetapkan oleh Pemerintah pusat. Susunan organisasi Pemerintah Kecamatan berdasarkan PP No. 19 tahun 2008 tentang Kecamatan adalah sebagai berikut :

1. Organisasi Kecamatan terdiri dari 1 (satu) sekertaris, paling banyak 5 (lima) seksi, sekertariat membawahkan paling banyak 3 (tiga) sub bagian.
2. Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
   a. Seksi Tata Pemerintahan,
   b. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa; dan
   c. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum.

2.5.2 Kedudukan Kecamatan

Dalam UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah hal ini telah diatur di mana Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah Kabupaten/Kota dari pegawai negeri sipil ynag menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagaian urusan otonomi daerah. Camat dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Hal ini selain akan memperjelas kedudukan camat dalam sistem Pemerintahan daerah, juga akan memperkuat Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam mengoptimalkan berbagai tugas dan fungsinya dalam mengembangkan dan membangun daerahnya.

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63./KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun palaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatakan kesejahteraan masyarakat yang pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesuangguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, Tjahya Supriatna dalam buku Legitimasi Pemerintah dalam Konteks Administrasi Publik Memasuki Era Indonesia Baru mengemukakan pula definisi tentang pelayanan publik sebagai berikut:

> "Pelayanan publik diartikan seluruh bentuk dan tindakan atau implementasi kebijakan yang terseleksi dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, melalui sasaran-sasaran dan tujuan tertentu yaitu kesejahteraan bagi seluruh anggota masyarakat"
> (Supriatna, 2000: 32).

Definisi di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang bersangkutan, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah memperhatikan prinsip-prinsip kualitas untuk memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah Pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Moenir mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. "Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang"
   (Moenir, 2006:47).

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik.

Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutif di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif, antara lain:

1. "Masyarakat menghargai kepada korp pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat bangga kepada korp pegawai
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan pancasila"

   (Moenir, 2006:47).

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korp pegawai, masyarakat patuh terhadap aturanaturan layanan yang telah diberikan oleh para aparatur. Masyarakat akan merasa bangga kepada korp pegawai apabila bekerja dengan rasa penuh tanggung jawab, maka akan adanya kegairahan usaha dalam masyarakat. Peningkatan dan pengembangan merupakan suatu tercapainya masyarakat yang adil dan makmur apabila dilandasi dengan pancasila memiliki dimensi dan pengertian yang sangat beragam. Artinya sangat tergantung dari sudut pandang kita dalam menggunakan istilah tersebut. Secara epistemologi, kata publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat, atau orang banyak. Hessel Nogi S. Tangkilisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut :

1. "Arti kata *public* sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata *public* sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat) dan lain lain.
3. Arti kata *public* sebagai negara,misalnya *public authorities* (*otoritas negara*), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *publik refenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain"

   (Tangkilisan, 2003:5).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat kita lihat bahwa istilah *public* memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Artinya, sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini public diartikan sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan sebagai suatu hal atau cara atau hasil melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi, sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat negara. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok sesuai tata cara yang telah ditetapkan (kamus besar bahasa Indonesia). Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari :

1. “Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu 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, golongan, agama, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik”
   (Sinambela, 2006:6).

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan disebut, dalam kontek pemerintah, pelayanan publik dapat disimpulkan

sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dengan demikian, terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah, unsur kedua, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau dperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

2.7 Pengertian Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

Elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah 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) Kartu Tanda Penduduk yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK 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 (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP), yang digunakan adalah sidik jari.

Penggunaan sidik jari elektronik kartu tanda penduduk (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 di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan

di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut, Sidik jari yang direkam dari setiap wajib Kartu Tanda Penduduk adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada 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 kembar.

Dalam penerapan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) ada beberapa pengertian sebagai berikut :

1. Database Kependudukan merupakan kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematik, terstruktur, dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data.
2. elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah kartu tanda penduduk yang sudah berbasis Nomor Induk Kependuduk (NIK) yang memiliki spesifikasi dan format kartu tanda penduduk nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
3. Sistem/Kode Pengamanan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah rekaman elektronik sebagai alat identifikasi jati diri yang menunjukkan identitasa diri penduduk secara tepat dan akurat sebagai autentifikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan tersebut sebagai milik yang bersangkutan.
4. Rekaman elektronik adalah alat penyimpan data elektronik penduduk (berbentuk chip) yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan sebagai pengamanan data kependudukan.
5. Data elektronik (chip) yang tersimpan di dalam elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah (1). Biodata Penduduk yang bersangkutan, (2). Rekaman Sidik Jari (biometrik) yang bersangkutan, dan (3) Tanda tangan pemegang elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP).

6. Sidik jari adalah hasil reproduksi tapak jari tangan yang terdiri atas kumpulan alur garis-garis halus dengan pola tertentu yang sengaja diambil dan dicapkan dengan tinta atau dengan cara lain oleh petugas untuk kepentinngan kelengkapan data penduduk dalam database kependududkan.
7. Iris adalah selaput bola mata yang ada dibelakang kornea mata yang membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus.
8. Verifikasi adalah proses pemeriksaan kebenaran data dan identitas seseorang.
9. Identifikasi adalah proses untuk menentukan ketunggalan identitas seseorang melalui pemadanan sidik jari 1 : N di pusat data Kementerian Dalam Negeri. (N adalah populasi penduduk Indonesia).
10. Personalisasi adalah pencetakan dokumen elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) dengan memasukan biodata, pas photo, sidik jari telunjuk kiri-kanan dan tanda tangan penduduk.

2.7.1 Fungsi dan Kegunaan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

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

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 Jo Perpres No. 35 41

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 diatur oleh Peraturan Menteri.

2.7.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

a. Tujuan dari penerapan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk.
3. Merupakan bentuk pengakuan Negara bagi setiap penduduk.

b. Sedangkan manfaat dari penerapan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) adalah:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam Pemilu dan Pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua Warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI Ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
4. Bahwa elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Thn 2006 & Perpres No. 26 Thn 2009 dan Perpres No. 35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk

mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.