

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Konsep kualitas banyak dibahas dalam sendi-sendi manajemen, pengertian atau makna atas konsep kualitas sendiri telah diberikan oleh banyak ahli atau pakar manajemen dengan berbagai sudut pandang sehingga menghasilkan definisi-definisi yang beragam.

Kualitas juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (LAN, 2003 :17) J.Supranto (2011) mengemukakan kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa

merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Berkaitan dengan konsep kualitas, Tjiptono (2011:24) dalam Hardiansyah (2011:40) yang telah melakukan evaluasi terhadap definisi konsep kualitas dan kemudian menarik 7 definisi yang paling dikemukakan tentang konsep kualitas yaitu:

1. Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar sejak awal
7. Sesuatu yang membahagiakan pelanggan

Pengertian – pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri Tjiptono (2010 :25) antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan, keramahan, perhatian dan persahabatan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya cukupnya petugass yang melayani dan lengkapnya fasilitas pendukung

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan dan lain-lain
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti keberihan, fasilitas ruang tunggu dan sebagainya.

Lebih lanjut Gasperzs dalam Sampara Lukman (2001: 107) menjelaskan 5 karakteristik dasar dari sistem kualitas modern sebagai berikut:

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan. Produk-produk desain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar, kemudian diproduksi dengan cara-cara yang baik dan benar sehingga produk yang dihasilkan memenuhi spesifikasi desain (memiliki konformansi yang tinggi), serta pada akhirnya memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (top manajemen) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktifitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang bahwa menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (*way of life*).

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat

lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat

kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

4. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari

elayanan yang diberikan pihak perusahaan. Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spersifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefenisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 faktor yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini:

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.

3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

B. Kualitas Pelayanan

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupandan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaanya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagan,2001)

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang (Ratminto dan Winarsih, 2007). Pelayanan umum atau pelayanan public menurut Wasistiano (2002) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memnuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

C. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan;
 - a. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. 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 parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

D. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan

permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan diterapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.



Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Pelayanan
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik sehingga susunannya menjadi sebagai berikut

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan internal
- j. Pengawasan external
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

E. Definisi E-KTP

Kartu Tanda Penduduk elektronik, e-KTP atau *KTP-el* adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *KTP-el* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Indonesia Program *KTP-el* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *KTP-el* dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib *KTP* terekam data pribadinya.

Pengertian E-KTP menurut (Susilo 2013), adalah:

- a. Bahwa Kartu Tanda Penduduk sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti dari yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu kartu tanda penduduk untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis nomor induk nasional;

- c. Bahwa berdasarkan pasal 101 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah memberikan nomor induk kependudukan kepada setiap penduduk dan dicantumkan dalam Kartu Tanda Penduduk;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, Perlu Menetapkan Peraturan Presiden Tentang Penerapan Kartu Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

1. Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:
"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".
- b. Saat ini berubah Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:
"penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan dengan masa berlaku izin tinggal tetap".

Nomor NIK yang ada di KTP-el 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.

c. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, 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 basis data 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. Fungsi E-KTP

- a. Sebagai identitas jati diri.
- b. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
- d. Untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam pemilu & pemilukada yg selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga negara indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
- e. Bahwa KTP Elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU No.23 Tahun 2006 & Perpres No.26 Tahun 2009 dan Perpres No.35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

3. Format E-KTP

Struktur KTP-el terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam di antara plastik putih dan

transparan pada dua layer teratas. Chip ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP-el sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan KTP-el dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya:

- a. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
- b. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu
- c. *Implanter*, yaitu pemasangan antena (pola melingkar berulang menyerupai spiral)
- d. *Printing*, yaitu pencetakan kartu
- e. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
- f. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman

KTP-el dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text*, *microtext*, *filter image*, *invisible ink* dan warna yang berpendar di bawah sinar Ultra Violet serta anti *copy design*. Penyimpanan data di dalam chip sesuai dengan standar internasional NISTIR 7123 dan *Machine Readable Travel Documents ICAO 9303* serta *EU Passport Specification 2006*. Bentuk KTP elektronik sesuai dengan ISO 7810 dengan format seukuran kartu kredit yaitu 53,98 mm x 85,60 mm.

4. Keunggulan E-KTP

Berdasarkan pernyataan Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di situs resmi KTP-el, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan KTP-el yang diterapkan

di RRC dan India. KTP-el di Indonesia lebih komprehensif. Di RRC, Kartu Identitas Elektronik (*e-IC*) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, *e-IC* hanya dilengkapi dengan chip yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (*Unique Identification Data*), sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). UID diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program KTP-el di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, KTP-el yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-ID* RRC dan UID India, karena KTP-el dilengkapi dengan biometrik dan chip. KTP-el juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya:

- a) Identitas jati diri tunggal
- b) Tidak dapat dipalsukan
- c) Tidak dapat digandakan
- d) Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el 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 KTP-el karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

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

5. Syarat pengurusan E-KTP

- a. Berusia 17 tahun
- b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan.
- d. Fotokopi kartu keluarga.

6. Prosedur perekaman E-KTP

- a. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa persyaratan untuk keperluan pembuatan E-KTP
- b. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian
- c. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
- d. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
- e. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
- f. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
- g. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
- h. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
- i. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.