

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Willy Herdianto Surya	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Penerbitan KK/KTP)	Fandy Tjiptono, 2005	Kuantitatif	Kuantitatif	Deskriptif
2	Ephani Anggara Damanik	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun	Muwafik, 2010	Kuantitatif	Kuantitatif	Regresi Linear
3	Khairunsyah Purba, Herijanto Bkti,	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	Zeithmal et al, 1990	Studi Kasus	Kualitatif	Kualitatif

	Sintaningrum, Ira Irawati	pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru				
--	------------------------------	--	--	--	--	--

Tabel 1-Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Willy Herdianto Surya dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Penerbitan KK/KTP).” Hasil dari penelitian ini adalah Kantor Camat Bantan dalam melaksanakan pelayanan publik termasuk dalam kategori baik karena penilaian dari indikator *Tangibles* 83,88% baik, *Responsiveness* 86,88% baik, Kompetensi 76,66% baik dan Transparansi 84,33% baik sehingga secara keseluruhan pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan adalah 83,72% masuk kategori baik. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, perbedaan pertama yaitu lokasi yang menjadi objek penelitian berbeda antara peneliti dengan penelitian terdahulu. Kemudian perbedaan kedua penelitian terdahulu membahas tentang kinerja pelayanan sedangkan peneliti membahas tentang kualitas pelayanan.

2. Skripsi yang ditulis oleh Ephani Anggara Damanik dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun.” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Raya dengan koefisien sebesar 0,923 dan signifikan pada 0,05 nilai statistik yaitu $53,970 > t\text{-table } 1,96$. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan menggunakan metode

penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Terdapat juga persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan publik dan lokasi penelitian yang menjadi objek sama-sama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Jurnal yang ditulis oleh Khairunsyah Purba, Herijanto Beki, Sintaningrum dan Ira Irawati dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.” Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan belum optimal, dimana dimensi *reliability & responsibility* dan *tangible* aspek paling dominan menjadi permasalahan warga. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu di dukung perangkat teknologi baik *software* maupun *hardware* yang tepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian yang menjadi objek berbeda antara penelitian terdahulu dengan peneliti. Terdapat juga persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

2.1.2 Kajian terhadap Grand Theori

Pengertian Administrasi

Menurut **Thoha** yang dikutip oleh **Wempy Banga (2018:12)** istilah administrasi berasal dari kata latin : *ad+ministrare*. *ad=intensif*, dan *ministrare*=melayani atau memenuhi. Jadi

administrare artinya melayani atau memenuhi secara intensif. Selanjutnya kata latin tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris menjadi “*administration*” dan dalam bahasa Indonesia disebut “administrasi”. Jauh sebelum adanya terjemahan dalam bahasa Inggris, bagi masyarakat Indonesia telah mengenal istilah “*administratie*” sebagai warisan jaman penjajahan Belanda yang bercokol di Indonesia kurang lebih tiga setengah abad atau kurang lebih 350 tahun lamanya.

Dalam arti luas **The Liang Gie** yang dikutip oleh **Wempy Banga (2018:19)** mendefinisikan “Administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Kemudian **Stephen P. Robbins** yang dikutip oleh **Wempy Banga (2018:20)** mendefinisikan “Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain.”

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerjasama di dalam suatu kelompok dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Menurut **Banga (2018:15)** Administrasi dalam arti sempit adalah “**keseluruhan aktivitas yang bersifat ketatausahaan, yaitu mencakup kegiatan surat menyurat, mulai dari pencatatan atau agenda surat masuk dan surat keluar, pengetikan, penggandaan, pendistribusian dan pengarsipan surat, termasuk pencatatan dan pengelolaan data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan dalam rangka penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan yang terkait dengan tugas dan fungsi organisasi.**”

Kemudian **Silalahi** yang dikutip oleh **Wempy Banga (2018:16)** memberi rangkuman tentang administrasi dalam arti sempit, yaitu “mencakup kegiatan tata usaha berupa pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi, dimana keseluruhan rangkaian kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan,

penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi.”

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan administrasi dalam arti sempit mencakup aktivitas yang bersifat ketatausahaan dalam rangka penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan di dalam organisasi.

Pengertian Administrasi Publik

Menurut **Dwight Waldo** yang dikutip oleh **Wempy Banga (2018:83)** “(1) administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan berguna mencapai tujuan pemerintah. (2) administrasi publik adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.”

Menurut **Felix A. Negro (2018:84)** “(1) administrasi publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan. (2) administrasi publik adalah meliputi ketiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif, yudikatif serta hubungan di antara mereka. (3) administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses publik. (4) administrasi publik sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. (5) administrasi publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertiannya dengan administrasi perorangan.”

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan administrasi publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara/aparatur pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

Pengertian Manajemen

Menurut **Hasibuan** yang dikutip oleh **Ine Mariane (2018:3)** “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber lainnya dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut **Mariane (2018:2)** “manajemen merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan manajemen merupakan kegiatan seorang manajer atau pimpinan dalam menggunakan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan.

2.1.3 Kajian terhadap Middle Theori

Pengertian Pelayanan

Menurut **Sampara** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:18)** “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan pelayanan merupakan suatu proses interaksi secara langsung dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Menurut **Sedarmayanti** yang dikutip oleh **Sugiyono (2009:243)** “pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa aparat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pengertian Publik

Menurut **Inu Kencana** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:19)** “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa publik meliputi orang banyak yang saling berhubungan.

Dalam **Kamus Besar Bahasa Indonesia** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:10)** publik mengandung sejumlah makna, antara lain sebagai berikut : “(1) Masyarakat umum, rakyat umum, orang banyak dan (2) Rakyat.

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa istilah publik dapat dimaknai secara beragam, sesuai dengan tujuan, keperluan atau kepentingan penggunaan istilah tersebut.”

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut **Moenir** yang dikutip oleh **Willy Herdianto Surya (2012:12)** “Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa

memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik ditujukan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Menurut **Sinambela** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:30)** “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan diartikan bahwa aktivitas pelayanan publik harus mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau tidak.

Menurut **Agus Dwiyanto** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:12)** “Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan Publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.”

Dalam Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip oleh **Juniarso Ridwan dan Sodik Achmad Sudrajat (2019:19)** “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sekaligus pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Kurniawan** yang dikutip oleh **Khairunsyah Purba, Herijanto Bekt, Sintaningrum** dan **Ira Irawati (2020:36)** “Mengelola pelayanan publik adalah sesuatu yang krusial bagi pemerintah karena ia bisa menjadi indikator secara langsung atau tidak langsung keberhasilan pemerintah.”

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut **H.A.S Moenir (2002:8)** unsur-unsur pelayanan publik meliputi :

- 1.) **Sistem, prosedur dan metode, dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.**
- 2.) **Personil, personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.**
- 3.) **Sarana dan prasarana, dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.**
- 4.) **Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.**

Menurut **Atep Adya Barata** yang dikutip oleh **Wempy Banga (2018:12)** empat unsur penting dalam pelayanan publik yaitu :

- 1.) **Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).**
- 2.) **Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.**

3.) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4.) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa unsur-unsur pelayanan publik dibutuhkan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur pelayanan yang baik yaitu dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut **Dwiyanto** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:49)** ada dua faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

1.) Faktor internal organisasi yang meliputi kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerjasama.

2.) Faktor eksternal organisasi meliputi budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi dan control yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Menurut **H.A.S Moenir (2002:88)** ada enam faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu sebagai berikut :

1.) Faktor kesadaran, faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

2.) Factor aturan, aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam

menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- a.) kewenangan;
- b.) pengetahuan;
- c.) kemampuan bahasa;
- d.) pemahaman pelaksanaan;
- e.) disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

3.) Faktor organisasi, faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur dan metode agar pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4.) Faktor pendapatan, penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5.) Faktor keterampilan, keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.

6.) Faktor sarana dan prasarana, faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- a.) mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu;
- b.) meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa;
- c.) ketetapan susunan yang baik dan terjamin;
- d.) menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan;
- e.) menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan dan kemampuan serta sarana pelayanan. Selain itu juga terdapat faktor internal dan eksternal yang berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut **Mahmudi** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:38)** pelayanan publik dibagi menjadi dua kategori :

- 1.) Pelayanan kebutuhan dasar, yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat;**
- 2.) Pelayanan umum, yang meliputi (1) pelayanan administratif yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, (2) pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, dan (3) pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.**

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik mengandung sejumlah makna yang begitu luas dan hampir menyentuh berbagai dimensi kehidupan manusia.

Dalam **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:19)** pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok :

- 1.) Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya;**
- 2.) Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;**
- 3.) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.**

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik sudah semestinya menjadi prioritas bagi pemerintah, baik pusat maupun daerah karena sudah diatur dalam perundang-undangan.

Asas-asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:47)** mengemukakan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut.

- 1.) **Transparansi**, artinya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2.) **Akuntabilitas**, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3.) **Kondisional**, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4.) **Partisipatif**, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5.) **kesamaan hak**, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- 6.) **keseimbangan hak dan kewajiban**, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa para pemberi maupun penerima pelayanan publik dapat mengetahui dan mampu memahami prinsip-prinsip pelayanan secara menyeluruh.

Menurut **Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 4** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:48)** dijelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik setidaknya meliputi :

- 1.) **Kepentingan umum;**
- 2.) **Kepastian hukum;**
- 3.) **Kesamaan hak;**
- 4.) **Keseimbangan hak dan kewajiban;**
- 5.) **Keprofesionalan;**
- 6.) **Partisipatif;**
- 7.) **Persamaan perlakuan;**
- 8.) **Keterbukaan;**

- 9.) Akuntabilitas;
- 10.) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11.) Ketepatan waktu;
- 12.) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti memfokuskan pada nilai ketepatan waktu sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan yang ada dalam asas pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Karena nilai dalam asas pelayanan publik ini berkaitan dengan masalah yang ditemukan yaitu soal ketepatan waktu, karena seharusnya suatu produk pelayanan harus selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui **Keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:24)**. Keputusan ini berisikan sebagai berikut :

- 1.) Prosedur pelayanan;
- 2.) Persyaratan pelayanan;
- 3.) Kejelasan petugas pelayanan;
- 4.) Kedisiplinan petugas pelayanan;
- 5.) Tanggung jawab petugas pelayanan;
- 6.) Kemampuan petugas pelayanan;
- 7.) Kecepatan pelayanan;
- 8.) Keadilan mendapatkan pelayanan;
- 9.) Kesopanan dan keramahan petugas;
- 10.) Kewajaran biaya pelayanan;
- 11.) Kepastian biaya pelayanan;

12.) Kepastian jadwal pelayanan;

13.) Kenyamanan lingkungan;

14.) Keamanan pelayanan.

Berdasarkan standar baku yang ditetapkan pemerintah, maka perbaikan beberapa sector pelayanan, dapat dilihat di pencapaian pelayanan publik di setiap instansi pemerintah atau lembaga.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut **Mahmudi** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:49)** prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1.) Kesederhanaan prosedur;

2.) Kejelasan;

3.) Kepastian waktu;

4.) Akurasi produk pelayanan publik;

5.) Kelengkapan sarana dan prasarana;

6.) Keamanan;

7.) Tanggungjawab;

8.) Kemudahan akses;

9.) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;

10.) Kenyamanan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diartikan dalam melaksanakan pelayanan publik tidak semudah membalikan telapak tangan. Penyelenggara pelayanan dituntut untuk memiliki kemampuan dan kapasitas baik secara fisik maupun psikologis.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Goetsch dan Davis** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:15)** “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Kemudian **Triguno** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:16)** mendefinisikan “kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.”

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kualitas merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh pemberi layanan dalam memuaskan atau memenuhi harapan dari penerima pelayanan.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Menurut **Triguno** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:16)** “pelayanan/penyampaian terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.”

Adapun pengertian kualitas jasa dan layanan pelayanan, menurut **Tjiptono dan Chandra** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:61)** “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan.”

Kemudian menurut **Wycof** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:16)** “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa baik atau tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2.1.4 Kajian terhadap Operational Theori

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut **Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:76)** kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari parameter sebagai berikut :

- 1.) Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.**
- 2.) Kejelasan, yaitu (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik data dan cara pembayaran.**
- 3.) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.**
- 4.) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.**
- 5.) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.**
- 6.) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.**
- 7.) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).**
- 8.) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.**

9.) **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.**

10.) **Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.**

Kemudian **Zeithalmn dan Berry** yang dikutip oleh **Elphani Anggara (2018:19)** berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1.) **Reliability, konsistensi kinerja dan kemampuan untuk dipercaya.**

2.) **Responsiveness, kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan di lapangan.**

3.) **Competence, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.**

4.) **Accessibility, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak lama dan lainnya.**

5.) **Courtesy, sikap sopan santun, respek perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para personel.**

6.) **Communication, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan para pelanggan.**

7.) **Credibility, sifat jujur dan dapat dipercaya.**

8.) **Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan aspek ini keamanan secara fisik, finansial dan kerahasiaan.**

9.) **Understanding, knowing the customer, meliputi usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.**

10.) **Tangibles, bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau pun penampilan dari personel.**

Namun dalam perkembangannya, kesepuluh dimensi tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi. Adapun uraian lengkap mengenai kelima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi kualitas pelayanan, menurut **Zeithaml et.al** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:80)** dapat dijelaskan sebagai berikut :

1.) *Tangible* yaitu kualitas pelayanan terlihat dari factor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

2.) *Reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah yang ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.

3.) *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

4.) *Assurance* yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5.) *Empathy* adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Berdasarkan pandangan tersebut tampaknya sangat relevan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, khususnya terkait dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan (masyarakat). Pandangan tersebut, didasarkan pada pertimbangan bahwa parameter tersebut tidak hanya bersentuhan dengan masalah procedural (regulasi/peraturan) semata, tetapi juga menyangkut kepada bagaimana pelayanan publik tersebut bisa dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi masyarakat, serta memegang prinsip-prinsip keadilan dan tidak bersifat diskriminatif.

2.2 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan pendapat atau teori dari para ahli yang dipergunakan sebagai pedoman peneliti sehingga peneliti menjadi terarah dalam melakukan penelitian. Berdasarkan masalah-masalah yang ditemukan, maka peneliti akan mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran.

Atas dasar tersebut, peneliti akan menuangkan definisi tentang kualitas. **Triguno** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:16)** mendefinisikan “kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kualitas merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh pemberi layanan dalam memuaskan atau memenuhi harapan dari penerima pelayanan.

Selanjutnya **Sinambela** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:30)** mendefinisikan “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.”

Dari pendapat tersebut dapat diartikan diartikan bahwa aktivitas pelayanan publik harus mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau tidak.

Adapaun pengertian kualitas jasa dan layanan pelayanan, menurut **Tjiptono dan Chandra** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:61)** “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan.”

Kemudian menurut **Wycof** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:16)** “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

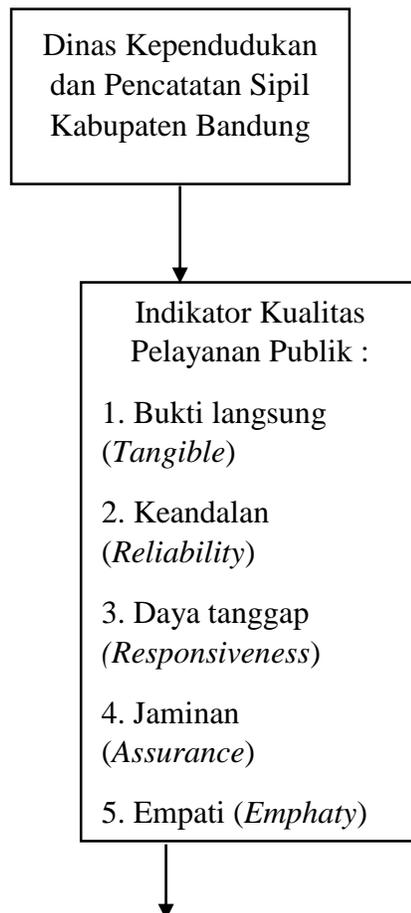
Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa baik atau tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat. Dalam pengamatan awal yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ada beberapa masalah yang dihadapi yaitu : fasilitas yang disediakan Disdukcapil Kabupaten Bandung masih kurang, informasi mengenai Administrasi Kependudukan masih kurang, pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung pada bagian *online service* masih kurang sigap dalam merespon pesan permohonan layanan administrasi kependudukan dari masyarakat, belum memuaskannya kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung yang terlihat dari adanya keluhan masyarakat mengenai proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK dan KTP Elektronik (e-KTP). Selain itu juga ditemukan masih adanya kesalahan dalam penulisan dokumen seperti nama identitas, nomor dan sebagainya. Kemudian juga adanya keluhan dari masyarakat mengenai keramahan dan keikhlasan pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam melayani masyarakat pengguna layanan

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Zeihaml et.al** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:79)** yaitu meliputi :

- 1.) *Tangibles*;
- 2.) *Reliability*;
- 3.) *Responsiveness*;
- 4.) *Assurance*;
- 5.) *Empathy*.

Tabel 2-Kerangka Pemikiran



Terselenggaranya
Kualitas Pelayanan
Publik di Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung

2.3 Proposisi

1. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum memuaskan.

2. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat tercapai dengan memperhatikan indikator pengukuran dimensi pelayanan sebagai berikut :

- 1.) *Tangibles*;
- 2.) *Reliability*;
- 3.) *Responsiveness*;
- 4.) *Assurance*;
- 5.) *Empathy*.