

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu proses penelaahan suatu ilmiah yang bertujuan untuk menemukan pegangan atau landasan teoritik serta memiliki tingkat kebenaran yang tinggi. Sehingga peneliti memiliki perbandingan antara penelitian terdahulu dengan tema yang sama. Oleh karena itu, peneliti menyajikan uraian singkat tentang penelitian terdahulu.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dijadikan salah satu referensi dan pertimbangan dalam membandingkan suatu variabel. Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan digunakan dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu secara umum yaitu sumber yang sudah lampau dari hasil penelitian yang nantinya akan diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilakukan. Referensi beberapa penelitian sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Arum Prabandari Skripsi (2015)	Kualitas pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) Di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman	1. Pelayanan Publik 2. Teknologi Informasi	Kualitatif	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi	1. Pengumpulan Data 2. Reduksi Data 3. Penyajian Data 4. Penarikan kesimpulan
2	Herfina Tedjo Warsito Journal (2016)	Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya	1. Implementasi program 2. Pelayanan Publik	Kualitatif	1. Wawancara Terstruktur 2. Observasi 3. Dokumen	1. Reduksi Data 2. Penyajian Data 3. Penarikan Kesimpulan

3	Intania Kumala Dewi Skripsi (2019)	Analisis pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Aplikasi Singo (Survei Pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)	1. E-Service Quality 2. Pelayanan Publik 3. Kepuasan Masyarakat	Kuantitatif	Kuesioner	<i>Regresi Linear Berganda</i>
---	------------------------------------	---	---	-------------	-----------	--------------------------------

Sumber : Hasil Penulis 2022

1. Peneliti Arum Prabandari yang berjudul Kualitas Pelayanan berbasis teknologi informasi kelurahan kebraon kota Surabaya, tujuam dalam penelitian ini ialah:

- a. Memahami kualitas pelayanan perizinan HO berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, obeservasi dan dokumentasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik tersebut adalah transparansi,

partisipasi, dan efisiensi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi dalam perizinan HO masih kurang baik dikarenakan belum mampu menyajikan informasi yang akurat bagi masyarakat, partisipasi masyarakat dan petugas perizinan KPP Kabupaten Sleman juga belum maksimal dalam memanfaatkan teknologi yang ada serta pelayanan yang diharapkan akan menjadi lebih cepat dengan adanya teknologi informasi sehingga belum dapat terwujud. Seperti masalah jaringan dan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya mengoperasikan teknologi yang menjadi masalah utama bagi institusi pemerintah dalam melayani masyarakat.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penulis ialah pendekatan yang digunakan dan jenis pelayanannya. Penelitian terdahulu membahas tentang perizinan HO menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan penulis membahas tentang pelayanan publik pengguna E-Open menggunakan pendekatan kuantitatif. Letak dalam penelitian ini juga berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu di Kabupaten Sleman, sedangkan penulis berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Persamaan dari penelitian ini ialah memiliki kesamaan di bidang teknologi informasi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat.

2. Peneliti yang dilakukan oleh Herfina Tedjo Warsito dengan judul Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Tujuan dari

penelitian ini untuk mengetahui implementasi program Surabaya di Kelurahan Kebraon dan yang mempengaruhi implementasi pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, observasi dan dokumen yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti dalam menentukan sampling menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Setelah itu analisis data yang digunakan ialah Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Herfina Tedjo Warsito bahwa masyarakat Kelurahan Kebraon menunjukkan cenderung mengakses layanan kependudukan dengan E-Kios di Kelurahan Kebraon, sedangkan untuk layanan kesehatan dan layanan perijinan tidak pernah digunakan oleh masyarakat kelurahan Kebraon. Ada beberapa faktor yang diungkapkan oleh peneliti ialah: Komunikasi, sumber daya dan Disposisi.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini masih kurang maksimal yang dikarenakan faktor komunikasi dan disposisi karena sikap dan respon staf pelayanan kelurahan Kebraon terhadap program E-Kios.

Perbedaan dari penelitian ini ialah penelitian terdahulu dengan penulis ialah pendekatan yang digunakan dan penggunaan dalam pelayanannya. Penelitian terdahulu membahas implemetasi dan inovasi pelayanan dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penulis membahas pelayanan E-Open terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan pendekatan

Kuantitatif. Lokasi yang dilakukan penelitian terdahulu di di Kelurahan Kebraon, sedangkan penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Persamaan dalam penelitian terdahulu dan penulis ialah memiliki kesamaan dalam jenis pelayanan tentang kependudukan masyarakat dengan memnfaatkan teknologi melalui aplikasi yang disediakan oleh pemerintah daerah setempat.

3. Penelitian dilakukan oleh Intania Kumala Dewi dengan judul Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang menggunakan Aplikasi SINGO (Survei pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang). Tujuan penelitian ini ialah:

- 1) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh efficiency terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang
- 2) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh fulfilment terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
- 3) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh system availability terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
- 4) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh privacy terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi liner berganda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode incidental sampling, dikarenakan sampel yang digunakan sampel yang teknik penentuannya berdasarkan kebetulan , yaitu siapa aja yang secara berkebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang cocok sebagai sumber data. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel independen ialah E-Service Quality (X) dan variabel dependen ialah Kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil yang didapat, penelitian ini memiliki hasil positif dari e-service quality kepada kepuasan masyarakat.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penulis ialah penelitian terdahulu fokus terhadap aplikasi SINGO sedangkan penulis fokus kepada aplikasi E-Open. Lokasi yang dilakukan juga berbeda, peneliti terdahulu melakukan di Kelurahan Sawojajar Kota Malang, sedangkan penulis melakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Peneliti terdahulu juga menggunakan teknik regresi linear berganda, sedangkan penulis menggunakan teknik regresi linear sederhana.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penulis ialah memiliki pendekatan yang sama yaitu pendekatan kuantitatif serta menggunakan teori yang sama yaitu *E-Service Quality* dan Kepuasan Masyarakat.

2.1.2 Administrasi Publik

Administrasi publik sebenarnya sudah ada sejak dahulu yang ada pada masyarakat yang telah terorganisasi. Administrasi publik dapat disebut sebagai administrasi pemerintahan, atau dikatakan birokrasi. Administrasi publik bertujuan untuk mengkokohkan suatu sistem pemerintahan. Dengan berkembangnya masyarakat.

Administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministare* yang artinya adalah melayani (*to serve*). Dengan demikian, administrasi adalah membantu atau melayani dengan intensif. Administrasi menurut **Pasolong (2019:9)** adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisiensi dan efektif.

Sedangkan menurut **Chander dan Plano dalam Keban (2004:3)** mengemukakan bahwa Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan – keputusan dalam publik.

Sedangkan **Ahmad, (2015:101)** mengemukakan bahwa:

”Administrasi publik dimaksudkan untuk memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responabilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktek – praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan sesuatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional”

Adapun menurut **Woodrow Wilson dalam Syafri (2012:21)** mendefinisikan bahwa administrasi publik adalah urusan atau praktek urusan pemerintah karena tujuan pemerintah adalah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin untuk sesuai dengan keinginan rakyat.

Jadi administrasi publik merupakan suatu kelompok yang terdiri minimal dari dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan. Ruang lingkup yang ada pada administrasi publik ialah pemerintahan yang bertujuan melayani secara efektif dan efisien. Hubungan administrasi publik dengan pelayanan publik ialah administrasi publik sebagai organisasi yang melakukan layanan kepada masyarakat dengan bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

2.1.2.1 Peran-Peran Administrasi Publik

Adapun peran administrasi publik menurut **Gray dalam Pasolong (2019:20)** menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup

bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

2.1.3 Konsep Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga arti, (1) Perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan dan dilakukan untuk membantu dengan baik dapat berupa barang atau jasa kepada pihak satu ke pihak yang lain.

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa dijauhkan oleh kehidupan masyarakat. Sebab masyarakat pada umumnya membutuhkan pelayanan, secara waktu masyarakat membutuhkan layanan yang berkualitas dari pemerintah, serta sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik juga sebagai tolak ukur untuk melihat keberhasilan dari program pemerintah daerah di era digital. Dapat didefinisikan pelayanan publik menurut **Hardiyansyah (2018:15)** Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan yang memberikan layanan dan menerima layanan. Pemberi layanan ialah pemerintah yang sudah menjadi kewajiban untuk memberikan layanan secara optimal kepada masyarakat sesuai dengan aturan-

aturan dan ketetapan yang ada. Awal mula pemerintah memiliki tugas untuk melaksanakan Undang-Undang, akan tetapi dengan kemajuan zaman. Pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat untuk mensejahterakan masyarakat. Adapun menurut **Syafiie (2011:10)**:

“Pemerintah adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, anantara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.”

Menurut **Juniarso Ridwan & Sudrajat (2009:20)** mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat bahwa dapat dilihat kinerja pemerintah dari kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Teknologi yang berkembang pesat sampai saat ini, membuat pemerintah melakukan inovasi terbaru dengan dibuatnya pelayanan publik secara digital. Dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukannya pembaruan atau inovasi dapat berupa sistem, proses maupun prosedur pelayanan publik. Sehingga tujuan dari pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat tercapai dan masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik di penelitian ini merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi.

2.1.3.2 Jenis pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan masyarakat yang penuh kompleks. Maka pelayanan publik yang harus diberikan untuk masyarakat dari pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis pelayanan menurut **Mahmudi (2007: 214-215)** yaitu:

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi semua negara bahwa kesehatan menjadi modal untuk mencapai kesejahteraan. Sebab kesehatan memiliki pengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat dan tingkat kemiskinan.

b. Pendidikan dasar

Selain kesehatan, pendidikan merupakan investasi negara untuk masa depan bangsa. Karena sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah kepada pendidikan. Pendidikan juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kemiskinan.

c. Pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat

Kebutuhan pokok masyarakat merupakan bahan-bahan pokok seperti: beras, minyak goreng, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam, tepung terigu, sayur mayur, dll.

Hal ini membuat pemerintah harus memiliki konsistensi terhadap harga bahan-bahan pokok yang ada di lingkungan masyarakat dan

pemerintah juga harus menjamin atas ketersediaannya. Sebab dengan kurangnya ketersediaan dan memiliki peminat, akan memiliki dampak negating bagi perekonomian negara akan mengakibatkan inflasi.

d. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum yang meliputi:

- a) Pelayanan administratif yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain-lain.
- b) Pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik meliputi: penyediaan listrik, penyediaan air bersih, dan jaringan internet.
- c) Pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti: pelayanan sosial, penyelenggara transportasi pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, dan lain-lain.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan pemerintah bisa berupa barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan publik. Maka pemerintah dapat memberikan sesuai dengan klasifikasi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini ialah pelayanan di bidang administratif yang berupa dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

2.1.3.3 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut **Ratminto dan Winarsih (2005:10)** mengemukakan lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

“Adaptabilitas layanan artinya bahwa derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna, Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik, Type pasar.”

Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna

- 1) Lokus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang control atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan
- 2) Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara yang lebih dominan.

2.1.3.4 Asas Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat pada akhirnya di dapatkan dari pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan yang baik dapat berupa memberikan pelayanan secara optimal sehingga dapat memberikan nilai yang baik kepada organisasi tersebut. **Menurut Putra (2019:12)** dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus berasaskan, yaitu:

- 1) Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Jika asas dari jasa pelayanan publik tersebut ditaati oleh pelaksana pelayanan publik, dalam hal ini aparatur negara, maka keluhan masyarakat dapat diminimalisir. Pelayanan publik harus dilakukan oleh aparatur negara harus secara optimal karena dalam melayani masyarakat merupakan kewajiban utama sebagai pelaksana layanan.

2.1.3.5 E-Service Quality

E-Service quality merupakan versi baru dari pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi. Teknologi yang semakin berkembang, semakin maju menyebabkan pelayanan publik sangat penting untuk dikembangkan. *E-servqual* ialah pengembangan jasa tradisional yang memiliki perubahan menjadi layanan

elektronik dengan memanfaatkan teknologi dan internet. Menurut **Suryani (2013:249)** ialah:

“Perkembangan teknologi internet yang memberikan banyak kemudahan dalam berkomunikasi telah mampu mengubah perilaku masyarakat, disisi lain peningkatan internet merupakan peluang bagi pemasarannya dengan memanfaatkan teknologi ini gunanya meraih peluang yang sebesar-besarnya.”

Adapun menurut **Zeithaml dalam Yuananda (2013:2)** *e-service quality* sejauh mana website dapat memfasilitasi pelanggan secara efektif dan efisien dalam membeli produk atau jasa, pembelian dan sampai dengan pengiriman produk dan jasa. Sedangkan menurut **Yen (2008:129)**, sebagai sebuah evaluasi dan penilaian pelanggan secara keseluruhan mengenai keunggulan dan kualitas layanan pengiriman elektronik pada pasar dunia maya.

Dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* adalah penilaian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dalam memfasilitasi masyarakat dalam kegiatan layanan elektronik atau internet secara efektif dan efisien.

2.1.3.6 Dimensi-Dimensi *E-Service Quality*

Menurut **Parasurama, et al (2005:220)**, dalam jurnal *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality Efficiency*, dimensi *e-service* yaitu sebagai berikut:

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Kemampuan konsumen untuk mengakses website, dimensi ini berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan akses pengguna situs oleh pengguna layanan. Pengguna layanan dapat mengakses kapan dan dimana saja

sehingga apa yang diinginkan dapat tercapai sesuai target waktu tanpa harus berinteraksi langsung oleh pelaksana layanan.

2. *Fullfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Dimensi ini berkaitan dengan akurasi janji layanan yaitu kualitas kinerja organisasi yang diberikan kepada pengguna layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Hal ini merupakan faktor pendukung yang dapat diterapkan dalam lingkungan elektronik. Dimensi ini juga mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan.

3. *System availability* (Ketersediaan Sistem)

Dimensi ini berkaitan dengan Kebenaran fungsi teknis dari situs yang bersangkutan yaitu relevansi informasi yang diberikan kepada pengguna layanan.

4. *Privacy* (Keamanan)

Dimensi ini berkaitan dengan jaminan keamanan yang diberikan penyedia layanan kepada penggunanya. Artinya, penyedia layanan melindungi informasi penggunanya dengan tidak memberikan kepada orang lain sebelum disetujui oleh pihak bersangkutan.

2.1.4 Aplikasi E-Open

Aplikasi merupakan program yang memanfaatkan teknologi. Menurut **Kadir (2008:3)** program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai penolong manusia dalam melakukan kegiatan

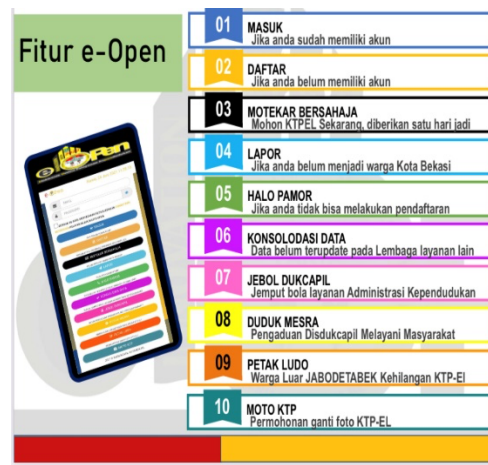
sehari-hari bisa melalui handphone atau komputer. Hal ini juga berlaku bagi instansi pemerintah yang kewajibannya untuk melayani masyarakat. Karena berkembangnya teknologi akan membuat instansi membuat inovasi-inovasi terbaru salah satunya ialah aplikasi E-Open.

E-Open ialah singkat dari Elektronik Online Pelayanan Kependudukan yang telah diputuskan oleh wali kota Bekasi sejak keputusan Wali Kota Bekasi Nomor : 470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Open. E-Open merupakan aplikasi pelayanan daring administrasi kependudukan yang mudah, cepat dan efisien bagi masyarakat luas dengan kriteria android dan dapat di unduh di Google Playstore oleh warga kota Bekasi. E-Open memberikan layanan pengajuan *online* Akta Kelahiram, Akta Kematian, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah WNI, dan Surat Keterangan Datang WNI. dapat digunakan oleh:

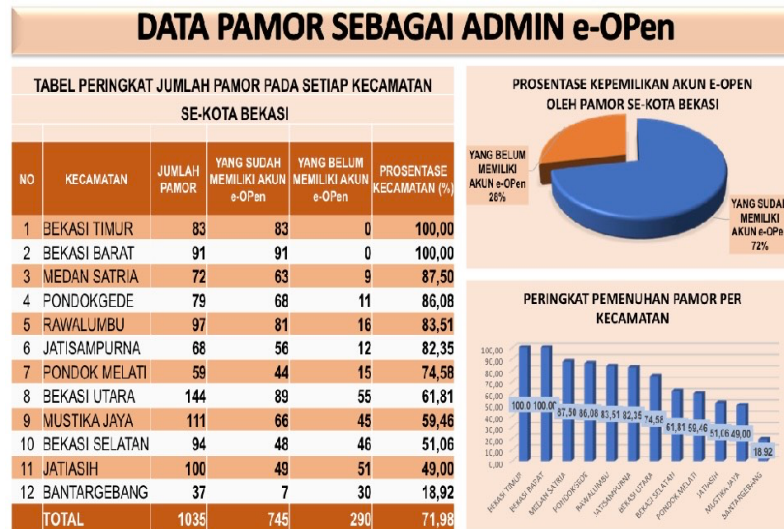
- a. Satgas Pamor kelurahan
- b. Petugas Operator Penyelia Disdukcapil
- c. Masyarakat atau individu
- d. Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Bekasi
- e. Badan Hukum Indonesia yang berada di Kota Bekasi

Dalam pengguna layanan E-Open masyarakat dapat menggunakan secara individu atau dapat melalui Satuan tugas Pemantauan dan Mnitoring (Satgas Pamor). Satgas pamor merupakan admin layanan E-Open yang berada disetiap kecamatan Kota Bekasi dan dapat mengambil hasil di pamor yang terdaftar serta terdapat di berbagai RW. Tugas Pamor pada layanan E-Open ialah:

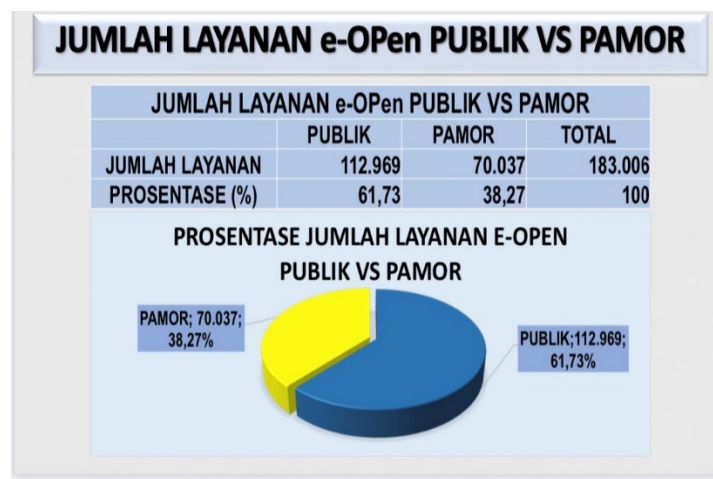
- 1) Sebagai admin E-Open dan Helpdesk pada 1013 Rukun Warga yang membantu masyarakat yang tidak memiliki smartphone yang sesuai dengan spesifikasi.
- 2) Membantu menjelaskan kepada masyarakat yang tidak mengerti pengguna aplikasi e-open.
- 3) Membantu mensosialisasikan kepada masyarakat pentingnya Dokumen Kependudukan untuk mendukung gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA).
- 4) Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pengembangan-pengembangan yang dilakukan pada aplikasi E-Open.



Gambar 2. 1Fitur Aplikasi E-Open



Gambar 2. 2 Jumlah Pamor E-Open



Gambar 2. 3 Jumlah Layanan E-Open Publik VS Pamor

2.1.4.1 Jenis Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Open

Ada beberapa Dasar Hukum dalam pelayanan aplikasi E-Open ialah:

1. Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
2. Peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penrapan Standar pelayanan minimal

3. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 65 Tahun 2007 tentang Tata cara pembentukan Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring Deteksi Dini pada Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi
4. Keputusan Wali Kota Nomor 138/Kep.448-Tapem/IX/2017 tentang Petunjuk Teknis Operasional dan Prosedur Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring Deteksi Dini Pada Pelayanan Dasar Masyarakat di Kota Bekasi
5. Instruksi Wali Kota Bekasi NOMOR: 443/2370/DISDUKCAPIL.Set Tanggal 31 Maret 2020 tentang Penyelenggaraan Deteksi Dini Pelayanan Dasar melalui Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring (Satgas Pamor) di Kota Bekasi
6. Surat edaran Wali Kota Bekasi NOMOR : 443/2370/DISDUKCAPIL.Set. Tanggal 23 Desember 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui e-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi.

Dengan dasar hukum yang telah ada untuk aplikasi e-open. Maka ada beberapa jenis pelayanan di aplikasi e-open, sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Jenis Pelayanan Publik melalui Aplikasi E-Open

JENIS PELAYANAN : PENERTIBAN KARTU KELUARGA (KK)		
1	Persyaratan	<p>1. Penerbitan Kartu Keluarga Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Izin tinggal tetap bagi orang Asing; b. Fotocopy/menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan; c. Surat Keterangan Pindah/Pindah Datang bagi penduduk yang pindah; d. Surat Keterangan Datang dari luar negeri; e. Mengisi Formulir F1.01 permohonan KK dari Desa/Kelurahan; f. Surat Kuasa (jika dikuasakan);

		<p style="text-align: center;">g. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa.</p> <p>2. Perubahan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga karena kelahiran:</p> <p>a. Pengantar RT/RW ;</p> <p>b. Fotocopy KTP-el ;</p> <p>c. Kartu Keluarga Lama;</p> <p>d. Kutipan Akta Kelahiran/Ijazah Terakhir;</p> <p>e. Kutipan Akta Perkawinan/Surat Nikah Orang Tua;</p> <p>f. Mengisi Formulir F1.01 permohonan KK dari Desa/ Kelurahan;</p> <p>g. Surat Kuasa (jika dikuasakan);</p> <p>3. Perubahan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang:</p> <p>a. Pengantar RT/RW;</p> <p>b. Fotocopy KTP-el;</p> <p>c. Asli Kartu Keluarga lama;</p> <p>d. Kartu Keluarga yang akan ditumpangi;</p> <p>e. Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah;</p> <p>f. Surat Keterangan Datang dari luar negeri karena pindah;</p> <p>g. Mengisi Formulir F1.01 permohonan KK dari Desa/ Kelurahan;</p> <p>4. Perubahan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap untuk menumpang ;</p> <p>a. Kartu Keluarga lama atau Kartu Keluarga yang akan ditumpangi;</p> <p>b. Paspor;</p> <p>c. Izin tinggal tetap;</p> <p>d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi orang asing tinggal tetap;</p> <p>e. Mengisi Formulir permohonan KK</p>
--	--	---

		<p>dari Desa/ Kelurahan;</p> <p>f. Surat Kuasa (jika dikuasakan);</p> <p>5. Perubahan Kartu Keluarga karena pengurangan anggota keluarga;</p> <p>a. Asli Kartu Keluarga lama;</p> <p>b. Fotocopy KTP-el;</p> <p>c. Surat keterangan Kematian;</p> <p>d. Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah;</p> <p>e. Mengisi Formulir permohonan KK F1.01 dari Desa/ Kelurahan;</p> <p>f. Surat Kuasa (jika dikuasakan);</p> <p>g. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa.</p> <p>6. Penerbitan Kartu Keluarga karena hilang atau rusak:</p> <p>a. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian;</p> <p>b. Fotocopy KTP-el Asli Kartu Keluarga yang rusak;</p> <p>c. Fotocopy atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga;</p> <p>d. Dokumen keimigrasian bagi orang asing;</p> <p>e. Mengisi Formulir permohonan KK dari Desa/ Kelurahan;</p> <p>f. Surat Kuasa (jika dikuasakan).</p>
2	Prosedur	<p>1. Pemohon mengisi formulir dan menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap serta menerima surat bukti pengambilan Kartu Keluarga (KK);</p> <p>2. Petugas memproses penerbitan Kartu Keluarga;</p>

		<p>3. Pemohon menyerahkan surat bukti pengambilan Kartu Keluarga (KK) dalam waktu 5 hari jam kerja;</p> <p>4. Pemohon menerima Kartu Keluarga dan menandatangani bukti penerimaan produk</p>
3	Jangka Waktu	Tiga hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis

Sumber: Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

Tabel 2. 3 Jenis Pelayanan Publik KTP EL

Jenis Pelayanan Publik : Penertiban KTP EL		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan KTP-el baru bagi penduduk WNI <ol style="list-style-type: none"> a. Telah berusia 17tahun; b. Surat Pengantar RT/RW, Kepala Desa/Lurah; c. Fotocopy Kartu Keluarga; d. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran; e. Mengisi formulir permohonan KTP- el dari Desa/Kelurahan. 2. Penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan kehilangan dari Kepolisian atau KTP-el yang rusak; b. Fotocopy KK; c. Mengisi formulir permohonan KTP- el dari Desa/Kelurahan. d. Surat Kuasa (jika dikuasakan); e. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa. 3. Penerbitan KTP-el karena adanya perubahan Data <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Kartu Keluarga; b. KTP-el lama; c. Dokumen pendukung untuk perubahan data, misalnya akta kelahiran, surat nikah; d. Mengisi formulir permohonan KTP-el dari Desa/Kelurahan; e. Surat Kuasa (jika dikuasakan);

		<p>f. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa.</p> <p>4. Penerbitan KTP-el bagi orang Asing tinggal tetap</p> <p>a. Telah berusia 17 tahun;</p> <p>b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK);</p> <p>c. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran;</p> <p>d. Paspor dan Ijin tinggal tetap;</p> <p>e. Surat Keterangan Catatan Kepolisian;</p> <p>f. Surat Kuasa (jika dikuasakan);</p> <p>g. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa.</p> <p>5. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi penduduk WNI atau orang Asing tinggal tetap</p> <p>a. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Datang;</p> <p>b. Surat Keterangan Datang dari luar negeri;</p> <p>c. Mengisi formulir permohonan KTP-el dari Desa/Kelurahan;</p> <p>d. Surat Kuasa (jika dikuasakan);</p> <p>g. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa.</p>
2	Prosedur	<p>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap kemudian menerima surat bukti pengambilan KTP-el (Surat Permohonan Pencetakan KTP-el);</p> <p>2. Petugas memproses penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);</p> <p>3. Pemohon menyerahkan surat keterangan yang akan diganti dengan resi pengambilan KTP-el (Surat Permohonan Pencetakan KTP-el) dalam waktu 14 hari (empat belas hari) kerja sejak permohonan;</p> <p>4. Pemohon mengambil KTP-el di Kecamatan atau Kantor Disdukcapil dan menandatangani bukti penerimaan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja

4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
---	-------------	----------------------

Sumber : Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

Tabel 2. 4 Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI

Jenis Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI		
1	Persyaratan	<p>1. Pindah Penduduk dalam satu Desa/Kelurahan, antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan dan antar Kecamatan dalam satu Kabupaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW dan Kelurahan; b. Formulir Pindah; c. Asli Kartu Keluarga; d. Asli KTP-el; e. Formulir Pindah dari Desa/Kelurahan; f. Surat Kuasa (jika dikuasakan); g. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa; <p>2. Pindah Penduduk antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi atau antar provinsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW dan Kelurahan; b. Asli Kartu Keluarga; c. Asli KTP-el; d. Surat Keterangan Pindah dari Desa/Kelurahan yang telah disahkan/ditandatangani oleh Camat; e. Fotocopy surat nikah yang sudah menikah atau fotocopy surat cerai bagi yang bercerai; f. Surat Kuasa (jika dikuasakan); g. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa
		<p>1. Pindah Penduduk dalam satu Desa/Kelurahan dan antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan

2	Prosedur	<p>yang benar dan lengkap di Kecamatan;</p> <p>b. Petugas di Kecamatan akan memproses penerbitan KK dan KTP-el yang bersangkutan dengan alamat baru;</p> <p>c. Pemohon menerima KK dan KTP-el dengan alamat baru serta menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>2. Pindah Penduduk Antar Kecamatan dalam satu Kabupaten:</p> <p>a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap di Kecamatan;</p> <p>b. Petugas akan memproses pengesahan Surat Keterangan Pindah dari Desa/Kelurahan oleh Camat;</p> <p>c. Pemohon menerima Surat Keterangan Pindah yang telah disahkan oleh Camat untuk dilaporkan ke Kecamatan Tujuan serta menandatangani bukti penerimaan produk.</p> <p>3. Pindah Penduduk antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi atau antar provinsi:</p> <p>a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</p> <p>b. Petugas akan memproses penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI;</p> <p>c. Pemohon menerima Surat Keterangan Pindah WNI untuk dilaporkan ke Daerah Kabupaten/Kota/Provinsi tujuan serta menandatangani bukti penerimaan produk;</p>
3	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

Sumber : Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

Tabel 2. 5 Pelayanan Surat Keterangan Datang WNI

Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang WNI		
1	Persyaratan	<p>1. Datang dari luar Kabupaten/Kota/Provinsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Pindah WNI dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah asal; b. Biodata/Kartu Keluarga dari Daerah asal; c. KTP-el Asli dari daerah asal; <p>2. Datang dari Luar Negeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Paspor (asli agar dibawa); b. Fotocopy Kartu Keluarga; c. Asli KTP-el yang bersangkutan; d. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran; e. Fotocopy Akta Nikah/Akta Cerai/Surat Kematian; f. Pas Foto ukuran 3x4 cm (2 lembar); g. Surat Kuasa (jika dikuasakan); h. Fotocopy KTP-el yang diberi kuasa.
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap; 2. Petugas akan memproses pencatatan dan penerbitan Surat Keterangan Datang WNI;
3	Jangka Waktu	1 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut Biaya

Sumber : Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

Tabel 2. 6 Pelayanan Akta Kelahiran

Jenis Pelayanan Akta Kelahiran		
		<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Blangko Laporan Kelahiran; 2. Surat Keterangan Lahir asli atau fotocopy dari dokter/bidan/ penolong kelahiran dan/atau

1	Persyaratan	<p>Surat Keterangan Kelahiran dari Desa/Kelurahan setempat;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Fotocopy Surat Nikah atau Akta Perkawinan; 4. Fotocopy Kartu Keluarga ; 5. Fotocopy KTP-el kedua orang tua dan jika sudah meninggal melampirkan fotocopy Surat Kematian dari Kelurahan/Akta Kematian; 6. Surat Keterangan Beda Nama (bila perlu); 7. Surat Pernyataan nama orang tua yang dipakai (jika ada perbedaan nama); 8. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari Kepolisian atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran bagi bayi/anak/orang yang tidak diketahui asal usul dalam hal persyaratan berupa Surat Keterangan Lahir tidak terpenuhi; 9. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Sebagai Pasangan Suami Isteri digunakan dalam hal perkawinan tidak dapat dibuktikan dengan Akta Perkawinan atau Akta Nikah;
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar; 2. Petugas memproses pencatatan dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran; 3. Pemohon menandatangani Register Akta Kelahiran;
3	Jangka Waktu	2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya

Sumber : Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

Tabel 2. 7 Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta dan Kutipan Kematian

Jenis Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta dan Kutipan Kematian		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Kematian daei kelurahan F.2.29; 2. Asli Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan; 3. Fotocopy kutipan Akta Kelahiran atau Asli 4. Surat Pengganti Akta Kelahiran 5. Asli Surat Pengantar Kematian dari Rumah Sakit 6. Fotocopy KTP-el nama yang meninggal; 7. Fotocopy Kartu Keluarga yang masih memuat namayang meninggal dunia lebih dari 1 (satu) tahun atau keanggotaannya dalam keluarga sudah dihapus dari Kartu Keluarga maka diganti Surat Keterangan Domisili/Surat Keterangan Penduduk dari Desa/ Kelurahan; 8. Fotocopy KTP-el Pemohon, jika dikuasakan melampirkan fotocopy KTP-el Pemberi Kuasa dan Penerima Kuasa (dilegalisir Dinas); 9. Syarat Saksi: <ol style="list-style-type: none"> a. Domisili dalam Satu Kelurahan; b. Usia 21 tahun keatas; c. Tidak satu Kartu Keluarga; d. Tidak buta huruf; e. Tanda Tangan Saksi Harus Asli 10. Asli Surat Kuasa bermaterai cukup (bila ahli waristidak bisa mengurus sendiri);
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yanglengkap dan benar; 2. Petugas memproses pencatatan dalam Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian;

		3. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian dan menandatangani bukti penerimaan produk.
3	Jangka Waktu	2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

Sumber : Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

Tabel 2. 8 Pelayanan Pencatatan Status Kewarganegaraan

Jenis Pelayanan Pencatatan Status Kewarganegaraan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Keputusan Presiden/Keputusan Menteri Hukum dan HAM tentang Perubahan Status Kewarganegaraan; 2. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran; 3. Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan bagi yang sudah kawin/menikah; 4. Fotocopy KK; 5. Fotocopy KTP-el; 6. Fotocopy Kartu Izin Tinggal Tetap/Kartu Izin Tinggal Terbatas; 7. Fotocopy Paspor.
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi Formulir Pelaporan Perubahan Status Kewarganegaraan kemudian menyerahkan Formulir tersebut dengan melampirkan berkas persyaratan yang lengkap dan benar kepada Petugas Pelayanan; 2. Petugas pelayanan memproses pencatatan perubahan Status Kewarganegaraan dalam buku pendaftaran dan membuat Catatan Pinggir pada Register Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;
3	Jangka Waktu	2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya

Sumber : Rencana Strategis Disdukcapil 2018-2023

2.1.5 Konsep Kepuasan Masyarakat

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan hasil dari rasa yang dirasakan antara senang dan kecewa yang berasal dari kesan yang didapat terhadap hasil yang didapat. Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan seseorang yang didapat dari perbandingan antara harapan dengan yang didapatkan. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar,2015:65). Kepuasan masyarakat dapat diartikan dengan definisi kepuasan pelanggan, hal ini dapat dibedakan pada siapa penyedia pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik merupakan pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang telah ditetapkan dan penerima pelayanan publik adalah masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting dikarenakan adanya hubungan dengan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani (2010:221) mengungkapkan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Jadi jika ingin mendapatkan kepercayaan masyarakat, pemerintah diharuskan memberikan pelayannya yang baik dengan melakukan secara optimal.

2.1.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Masyarakat sebagai tokoh utama dalam pelayanan publik berpengaruh dalam kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masing-masing setiap individu. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan

seseorang setelah merasakan barang/jasa terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan yang diinginkannya.

Tujuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri PAN dan Reformais Birokrasi Nomor KEP/14/M.PAN/2017 mengukut tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu ada beberapa dimensi yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN dan Reformais Birokrasi Nomor KEP/14/M.PAN/2017 tentang penyusunan survey kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2) Biaya/ Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

3) Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4) Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

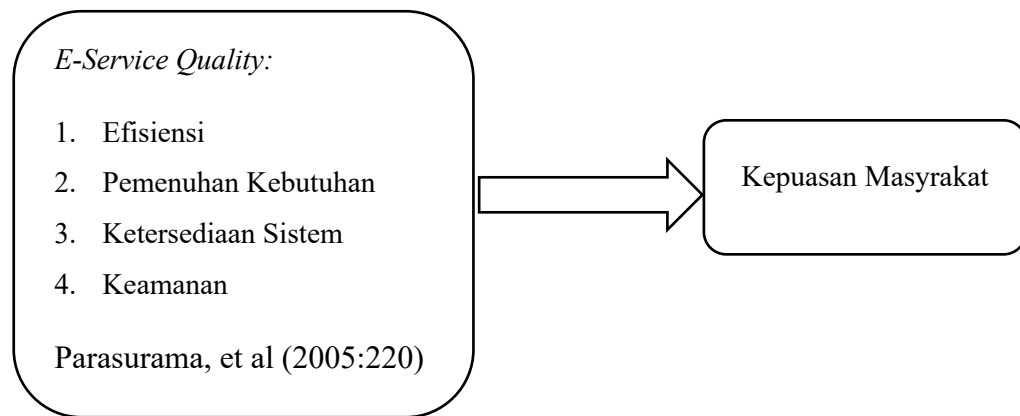
8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Kerangka Berfikir



Gambar 2. 4

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara suatu penelitian yang dimana kebenarannya perlu untuk di uji dan dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan jawaban sementara, karena jawaban yang diberikan belum relevan hanya didasarkan oleh teori belum didasarkan oleh fakta-fakta yang diperoleh dengan melalui pengumpulan data. Hipotesis juga merupakan suatu teori yang kebenarannya masih perlu diuji.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menentukan hipotesis dalam penelitian, yaitu:

1. H0 : Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat melalui Aplikasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi tidak ada pengaruh signifikan
2. H1 : Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat melalui aplikasi E-Open Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bekasi ada pengaruh yang signifikan