

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisi teori kepustakaan yang melindasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun materi yang akan mengutarakan pemecahan masalah yaitu kajian mengenai Administrasi, Administrasi Publik, Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Dan Kualitas Pelayanan Di Kabupaten Bandung Barat Serta Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan teori yang mendasar untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan proposisi.

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisi teori kepustakaan yang melindasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisis yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun materi yang akan mengutarakan pemecahan masalah yaitu kajian mengenai Administrasi, Administrasi Publik, Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Dan Kualitas Pelayanan Di Kabupaten Bandung Barat Serta Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan teori yang mendasar untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan proposisi.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan. Tujuannya agar dapat mengetahui hasil

penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Sedangkan untuk penelitian yang lainnya, peneliti menjadikannya sebagai referensi yang berkaitan dengan upaya pemerintahan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan agar mewujudkan pelayanan yang optimal dengan lokus penelitian di Kecamatan ParongPong Kabupaten Bandung Barat. Selain itu, penelitian dibantu dengan teknik mengumpulkan data seperti observasi, wawancara maupun dokumentasi. Berikut adalah penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian Hayat dan Laily Hidayah berjudul **Mengoptimalkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)** Tahun 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga. Untuk mengoptimalkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, dibutuhkan konsep yang komprehensif dalam pelaksanaannya sehingga berimplikasi secara positif. Kebijakan pemimpin mempunyai dampak yang besar terhadap perubahan menjadi lebih baik untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga. Metode penelitian ini dilakukan dengan survey kepada obyek penelitian, kemudian dilakukan wawancara secara mendalam kepada penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan. Disamping itu, data dokumentasi juga disiapkan sebagai data pendukung. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran berdasarkan hasil survey, keteranganketerangan pihak yang diwawancara serta dukungan data

dokumen yang telah dipilah dan dipilih untuk melengkapi keakuratan data penelitian.

Persamaan dari skripsi terdahulu yaitu mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga. Dengan perbedaan penelitian terdahulu menggunakan teori Kebijakan Publik sedangkan pada penelitian saya menggunakan teori Kualitas Pelayanan.

2. **Sri Wahyuni** berjudul Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang Tahun 2017.

Tujuan penelitian ini untuk menegenetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dan bagaimana kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan manajemen. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, selanjutnya teknik pengelolaan data yang dilakukan dengan melalui empat tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja yang diterapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menggunakan (1) manajemen pelayanan publik yang meliputi: pelayanan pendaftaran dan pendataan

penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pelayanan penyuluhan dan informasi dan pelayanan administrasi perkantoran (2) Manajemen administrasi kependudukan meliputi: pendaftaran penduduk, administrasi pencatatan sipil dan pengelolaan data dan administrasi penduduk Adapun kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang meliputi: kualitas pelayanan publik yang sudah memadai, disiplin kerja yang belum memadai, kompetensi pegawai belum memadai, dan fasilitas kantor juga belum memadai. Persamaan dari Penelitian terdahulu yaitu menggunakan Teori Pelayanan Publik, adapun Perbedaannya Pada Lokus penelitian.

3. **Peneliti Nora Sembadra Mahardika, Endang Larasati** berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. **Tahun 2016**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhinya di Dispendukcapil Kota Semarang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, masih terdapat tiga dimensi yang belum berkualitas, yakni dimensi tangible, reliability, dan responsiveness. Hal ini dapat dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang ada secara kuantitas masih kurang memadai dan kurang dijaga dengan baik, prosedur akta kelahiran belum tersosialisasi dengan baik, respon petugas dalam melayani masih kurang baik dan kurangnya kesadaran pemohon

pelayanan akta kelahiran akan hak haknya, dan kurangnya sosialisasi bentuk media pengaduan yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut, Dpendukcapil Kota Semarang perlu lebih merespon segala kebutuhan pelayanan akta kelahiran dengan tanggap, handal, tepat, dan akurat. Begitu pula bagi pemohon pelayanan yang perlu bergerak secara aktif atau berpartisipasi terhadap pelayanan akta kelahiran di Dpendukcapil Kota Semarang. Persamaan penelitian ini yaitu mengkaji tentang pelayanan publik dengan metode kualitatif. Perbedaan Penelitian Terdahulu mengenai Analisis, sedangkan peneliti mengenai Kualitas.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan			
			Teori Yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Hayat dan Laily Hidayah	Mengoptimalkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	Keban,(2001) Sedangkan yang peneliti gunakan Parasuraman Parasuraman,(1985)	Deskriptif	Kualitatif	Observasi , Studi Lapangan, Wawancara.

2	Sri Wahyuni	Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatann Sipil Di Kabupaten Enrekang	George R. Terry,(1961) Sedangkan yang peneliti gunakan Parasuraman,(1985)	Deskriptif	Kualitatif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
3	Nora Sembadra Mahardika, Endang Larasati	Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	Hardiansyah (2011: 53) Sedangkan yang peneliti gunakan Parasuraman,(1985)	Kualitatif, Deskriptif	Kualitatif	Wawancara, Observasi, Dokumentasi.

(Sumber: Peneliti,2021)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yang peneliti teliti adalah perbedaan nya teori dan juga masalah yang ada. Teori yang peneliti saat ini pakai adalah teori Parasuraman (1985) tentang *Reliability, Responsiveness, Assurance,*

Emphaty, Tangible. Serta permasalahan tentang kurangnya komunikasi penyedia jasa kepada penerima pelayanan sehingga perlu di kaji lebih dalam permasalahan tersebut.

2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministraire* yang berarti *to serve* (melayani). Atau dengan kata lain administrasi merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Hal serupa dikatakan George Terry,(1966) administrasi adalah pengendalian, dan pengoordinasian kerja, serta mobilitasi mereka yang menerapkannya untuk mencapai tujuan yang di tetapkan. Selanjutnya Sodang.P. Siagian, (1973) mengemukakan administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Lalu administrasi adalah cabang dari manajemen yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor yang efisien, kapan dan dimana pekerjaan itu harus dilakukan. (William Leffingwell dan Edwin Robinson, 1998)

Dapat disimpulkan bahwa administrasi yaitu proses dalam melakukan suatu pelayanan, Manusia adalah subjek untuk melayani dan manusia itu sendiri juga sebagai objek yang dilayani. Karena manusia adalah sumber adanya administasi. Tidak akan ada administrasi jika didalamnya tidak ada aktifitas manusia. Makadapat dikatakan bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk kepentingan manusia dan administrasi bertanggung jawab dalam segala kegiatan.

2.1.3 Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asa pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang, agar berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa tentang buruknya pelayanan publik, dapat segera diatasi dan berganti menjadi kepuasan masyarakat. Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang

artinya manajemen public juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Menurut Ott, Hyde dan Shafritz (1990) mengartikan bahwa manajemen publik adalah upaya untuk memfokuskan pada bagaimana organisasi publik mengimplementasikan kebijakan publik yang telah disepakati bersama. Sedangkan manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan(skill). (Donovan dan Jackson 11-12,1991)

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian diatas manajemen pelayanan publik adalah suatu proses organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di rancang oleh organisasi agar dapat menghasilkan tujuan yang efektif dan efisien, sehingga dapat mengatur tujuan dari manajemen pelayanan publik yang dapat memenuhi tujuan yang sudah di rencanakan untuk mengkoordinasikan kegiatan. Perencanaan ini hal pertama dalam pencapaian tujuan yang kedua pengkoordinasian yang ketiga pengarahan dan yang terakhir pengendalian, dan evaluasi. Hal ini sangat penting karena dapat menjadi acuan bagi kegiatan manajemen berikutnya.

2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

PelayananPelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses dalam penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara publik. karena memang pada dasarnya penyelenggaraan publik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan suatu layanan yang dikhususkan untuk masyarakat sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Sesuai dengan hal diatas (Moenir 16, 2003) yang dikutip Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:26) mendefinisikan bahwa: Pelayanan sebagai sebagai proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut teori tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini proses dalam memenuhi kebutuhan yang di dalamnya terdapat aktivitas – aktivitas orang yang terdiri dari orang yang menyediakan atau memberikan layanan, yaitu dari pihak pemerintah dan orang yang membutuhkan layanan yaitu masyarakat.”

Pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Selanjutnya Pelayanan Menurut Sampara (2006:6) dalam Satibi (2012:27) merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Thoha 2012) Dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan itu harus mampu menciptakan layanan yang dapat memecahkan permasalahan publik yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat

mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84), “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Lalu menurut Kotler (2000:25): kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Dan Menurut Lukman (1999) dalam Haikal (2017:33) yang dikutip Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2014:134), menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.”

Maka dari pengertian diatas bisa di artikan/disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah untuk memenuhi standar pelayanan yang baik agar dapat diterima oleh pelanggan sehingga pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan dan merasakan pelayanan dengan berkualitas baik.

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Yang harus ditaati oleh penyedia layanan dan penerima layanan sehingga dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan

diharapkan oleh masyarakat. standar pelayanan publik dapat diartikan sebagai ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggara pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat). (Mahmudi 220, 2007 20012) Maka dapat disederhanakan bahwa standar pelayanan publik sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu kegiatan pelayanan dan sebagai penilaian kualitas pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberikan itu harus jelas alur nya sehingga penerima layanan dapat memahami dengan baik prosedur pelayanannya. Dari mulai pendaftaran hingga hasil yang diterima dan adanya tempat pengaduan jika ada ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan. maka dalam waktu pelayanan memiliki kejelasan yang sudah ditentukan sehingga penerima layanan mengetahui waktu dalam pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan kejelasan prosedur dan waktu penyelesaian akan menjadikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Biaya yang diberikan harus ada rincian biaya yang sudah terpampang jelas dengan tujuan agar penerima layanan mengetahui biaya yang harus dikeluarkan sehingga terhindar dari adanya biaya tambahan yang diminta. Selanjutnya Produk layanan yang diterima oleh penerima layanan harus sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan dalam prosedur

pelayanan. Jika tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan penerima berhak membuat pengaduan yang sudah disediakan.

Kompetensi petugas dalam pemberi layanan harus ditetapkan dengan orang yang sudah ahli dalam bidangnya atau sudah berkompoten. Karena dalam memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan, keahlian dan memiliki keterampilan sikap dan perilaku yang baik. Sehingga jika petugas nya sudah berkompoten dalam bidangnya pelayanan akan menghasilkan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

2.1.6 Dimensi Pelayanan Publik

Dimensi sebagai Tolak ukur pelayanan publik dalam upaya menjaga serta menambah kualitas pelayanan publik kepada masyarakat agar terrealisasikan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Menurut (Parasuraman, 1985) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan Untuk Memberikan Layanan Yang Dijanjikan Dengan Segera, Akurat Dan Memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif.

3. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.

4. Perhatian (*Attention*)

Attention adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangible adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

2.1.7 Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga (KK) menjadi salah satu hal yang sangat penting di perhatikan terutama jika baru menikah dan berkeluarga baru. Kartu keluarga adalah kartu identitas yang diharuskan di miliki oleh sebuah keluarga yang di dalamnya berbagai data penting antara lain, nama, susunan anggota keluarga, status, pekerjaan anggota keluarga dll. Kartu keluarga dapat membantu untuk lebih mudah mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

1. Persyaratan pembuatan Kartu Keluarga

a. KK Baru

1. Foto kopi dan menunjukkan Kutipan Akta Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan.
2. Surat Keterangan Pindah / Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar Negeri karena pindah.

5. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah terancam dalam KK SIAK
- b. KK perubahan karena penambahan Anggota Keluarga Baru Bagi Penduduk yang mengenai kelahiran
1. Surat pengantar dari RT/RW.
 2. Kartu Keluarga yang lama.
 3. Surat keterangan kelahiran dari calon anggota keluarga baru yang akan ditambahkan.
- c. KK perubahan karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang kedalam KK
1. Surat keterangan dari RT/RW.
 2. KK yang lama atau KK yang akan ditumpangi.
 3. Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah di wilayah Negara Kesatuan Indonesia.
 4. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
 5. Biodata telah terekam dalam adatabase kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- d. KK perubahan karena pengurangan anggota keluarga dalam KK
1. KK lama.
 2. Surat keterangan kematian.

3. Keterangan kematian (bagi yang meninggal dunia)/ surat keterangan pindah/pindah datang (bagi penduduk yang pindah).
 4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- e. KK hilang atau rusak
1. Surat keterangan hilang atau dari lurah
 2. KK yang rusak
 3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.
 4. Biodata telah terekam dalam database kependudukan atau telah tercantum dalam KK SIAK.
- f. Biaya penerbitan Kartu keluarga (KK)
1. WNI: Gratis
- g. Waktu penyelesaian: 7 hari

2. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan penduduk dijelaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh :

- a. Dokumen kependudukan.
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil..
- c. Perlindungan atas data pribadi.
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.

- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalagunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Adapun kewajiban dari penduduk adalah melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sehubungan dengan hal tersebut kewajiban dari penduduk adalah melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam hal ini yang dimaksud Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbit dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain. (UU Nomor 23 Tahun 2006).

Secara nomatif dalam administrasi kependudukan terdapat banyak rangkaian kegiatan mengenai penataan dan penerbit data kependudukan dan dokumen kependudukan antara lain adalah penanganan dan penertiban Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut Undang-undang Neagara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa Kartu Keluarga yang selanjutnya di singkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat keterangan

mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen. imigrasi, nama orang tua. KK berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga, KK di terbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepala Penduduk Warga Negara Indonesia. KK merupakan salah satu dasar dalam penerbitan KTP.

2.2 Kerangka Berpikir

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dalam pelayanan publik di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat pada umumnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas sehingga dapat memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai landasan pelayanan yang baik dan prima di Kabupaten Bandung Barat. Kualitas pelayanan yang baik akan mendapatkan penilaian baik di masyarakat sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan yang kurang baik dapat mempengaruhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara. Hal tersebut akan dapat mengurangi pandangan kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi buruk sehingga menimbulkan ketidak percayaan masyarakat kepada pelayanan tersebut. Sebaliknya jika kesenjangan positif dan apabila nilai kinerja pelayanan yang di berikan baik maka penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan akan baik. (Tjiptono 301, 2012)

Untuk menentukan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985) dimana terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Berwujud (*Tangibles*). Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Alur Kerangka Berpikir



(Sumber: Peneliti,2021)

2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian dan teori yang telah penulis pilih pada kerangka berpikir, berikut ini proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat terdapat proposisi yang akan di uraikan peneliti yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga ditentukan oleh *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)
2. Terdapat kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung
3. Terdapat Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang di hadapi dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung