

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka suatu kajian teori kepustakaan untuk menjelaskan penelitian agar mendukung beberapa rumusan masalah sebagai landasan selanjutnya dengan analisis yang terkait dengan fokus penelitian. Materi yang telah disajikan dalam rumusan masalah ini mengenai administrasi publik, Kualitas Pelayanan Publik dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai perbandingan dan referensi peneliti dalam melaksanakan penelitian yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik. Peneliti ini mengidentifikasi *Grand theory*, *Middle Theory*, dan *Applied theory* sebagai landasan untuk mengkaji objek penelitian.

1. *Grand Theory*, merupakan untuk mencari landasan teori utama yang digunakan sebagai dasar
2. *Middle Theory*, merupakan berada pada level menengah untuk mengkaji objek penelitian.
3. *Applied Theory*, merupakan teori yang dijalankan secara langsung di dalam objek penelitian.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu ini sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian yang dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya. Penelitian terdahulu juga dapat menjadi referensi dalam teori yang bisa digunakan untuk mengkaji penelitian yang sedang dilakukan untuk memperkuat dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan peneliti sehingga permasalahan yang dikaji layak untuk dijadikan topik penelitian. Penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai sumber inspirasi yang membantu dalam melaksanakan penelitian agar menjadi bahan acuan bagi peneliti dan bermanfaat untuk mengelola atau menemukan pemecahan masalah yang timbul dalam Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung. Maka dalam kajian Pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori yang digunakan	Persamaan dan Perbedaan		
				Pendekatan	Metode	Teknik analisis Data
1.	Ahmad al Furkon (Skripsi), 2018	Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin	Fandy Tjiptono (1995)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, wawancara dan Dokumentasi
2.	Sarwinda (Skripsi), 2018	Pelayanan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	Khosrow-Pour (2012)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, wawancara, dan Dokumentasi
3.	Ayudini Samudri (Skripsi), 2017	Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	Payne (2001)	Kuantitatif	Tabel Frekuensi dan skala likert.	Kuesioner, respons dan observasi

Sumber : Penelitian Ahmad al Furkon (Skripsi), Sarwinda (Skripsi), Ayudini Samudri (Skripsi) yang dimodifikasi oleh Peneliti Tahun 2023

1. Penelitian ini dilakukan oleh **Ahmad al Furqon** yang mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin**”. Peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan oleh **Fandy Tjiptono (1995)** dengan pendekatan Kualitatif, di mana penelitian tersebut menggunakan teknis analisis observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Penelitian ini dilakukan oleh **Sarwinda** yang mengambil judul **“Pelayanan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”**. Peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan oleh **Khosrow-Pour (2012)** dengan pendekatan Kualitatif, di mana penelitian tersebut menggunakan teknis analisis observasi, wawancara dan dokumentasi.
3. Penelitian ini dilakukan oleh **Ayudini Samudri** yang mengambil judul **“Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”**. Peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner, respons dan observasi. Teori yang digunakan oleh **Payne (2001)** dengan pendekatan kuantitatif, di mana penelitian tersebut menggunakan teknis tabel Frekuensi dan skala likert.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theori*

2.1.2.1 Administrasi

Secara etimologis atau asal kata administrasi yang berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri dari atas dua kata yaitu *“Ad”* dan *“ministrate”* yang berarti *“to manage”* yang dalam Bahasa Indonesia berarti mengelola. Administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas.

Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan, tata usaha sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis-menulis, catat-mencatat. Sedangkan administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerja sama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang hingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerja sama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesempatan bersama.

Sondang P. Siagan (2004:2) yang dikutip oleh **Pasolong (2022:3)** dalam buku **“Teori Administrasi Publik”** mendefinisikan bahwa Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Hadari Nawawi (1990) yang dikutip oleh **Beddy Iriwian Maksudi (2017:28)** dalam buku **“Dasar-dasar Administrasi Publik”** mendefinisikan bahwa pengertian administrasi sebagai berikut Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Leonard D.White (1926) yang dikutip oleh **Pasolong (2022:3)** dalam buku **“Teori Administrasi Publik”** mendefinisikan bahwa Administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Berdasarkan definisi teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi yang mempunyai tujuan dan proses yang terdapat dalam rangkaian kegiatan kerja sama yang bertujuan untuk mencapai hal yang diinginkan melalui kegiatan kerja sama tersebut. Dalam melakukan suatu aktivitas kerja sama untuk melaksanakan tupoksi pemerintahan dari bagian pembuatan dan pelaksanaan tata usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga secara sederhananya administrasi merupakan suatu kegiatan memimpin, mengatur atau mengelola dan mengurus dalam suatu usaha tertentu.

2.1.2.2 Publik

Publik pada dasarnya berasal dari Bahasa Inggris *“public”* yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Tampaknya kata *“publik”* diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Hal ini pengertian

publik disesuaikan dengan kepentingan mereka, yang berarti “umum”, “negara” dan “masyarakat”.

Syafi'ie dkk. (1999) yang dikutip oleh **Pasolong (2022:7)** dalam bukunya “**Teori Administrasi Publik**” bahwa Publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan Tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Moore (1981) yang dikutip oleh **Zaenal Mukarom dan Laksana (2022:17)** dalam bukunya “**Manajemen Pelayanan Publik**” mendefinisikan bahwa Publik adalah sekelompok orang dengan kepentingan yang sama dan memiliki pendapat terhadap isu yang menimbulkan pertentangan atau kontroversial.

Berdasarkan uraian teori di atas dapat disimpulkan bahwa publik sesuatu yang tidak mempunyai pemahaman yang tunggal, akan tetapi bergantung pada perspektif seseorang. Hal ini publik sebagai masyarakat yang berkepentingan yang di wakikan oleh satu suara untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan tertentu. Sehingga publik mempunyai tujuan yang terarah, pandangan terhadap masalah dan menentukan sikap dan pilihan.

2.1.2.3 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses di mana sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi) diorganisir (organisasi) dikelola (fungsi manajemen) guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi publik suatu seni dan ilmu. Suatu seni (*Art*), administrasi publik merupakan keterampilan dalam praktik yang ditujukan untuk mengatur hubungan-hubungan dan melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Sedangkan, administrasi publik merupakan disiplin ilmu (*science*) yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik.

Waldo (1997) yang dikutip oleh **Pasolong (2022:9)** mengemukakan bahwa Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

David H. Rosenbloom (2005) yang dikutip oleh **Pasolong (2022:9)** dalam buku “**Teori Administrasi Publik**” mengemukakan bahwa :

“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian”.

Berdasarkan uraian teori di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik proses kegiatan kerja sama yang saling keterkaitan dengan pemerintah yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga yang melaksanakan tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik, yang di mana perlu adanya dukungan dengan ilmu pengetahuan (*science*) sehingga dalam proses kerja samanya dapat merealisasikan rencana-rencana melalui proses kerja sama secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tersebut.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theori*

2.1.3.1 Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Mengenai pengertian manajemen, peneliti akan mengemukakan menurut **Mariane (2018:1)** dalam buku “**Azas-azas Manajemen**” bahwa manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Hasibuan yang dikutip oleh **Mariane (2018:3)** dalam buku “**Azas-azas Manajemen**” mendefinisikan bahwa Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses kegiatan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Harold Koontz and Cyrill O’Donnel yang dikutip oleh **Mariane (2018:4)** dalam bukunya “**Azas-azas Manajemen**” sebagai berikut :

“Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian”.

Berdasarkan uraian teori di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah seseorang berproses dalam mengatur suatu organisasi agar tujuannya dapat tercapai dengan efektif untuk memanfaatkan sumber daya manusia serta dalam organisasi dapat mengkoordinasikan dengan kegiatan seseorang untuk meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. Sehingga untuk membantu pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditentukan.

2.1.3.2 Fungsi-fungsi Manajemen

Dalam buku “Azas-azas Manajemen” yang dikutip oleh Mariane (2018:42) manajemen dibagi atas beberapa fungsi, pembagian fungsi-fungsi manajemen ini tujuannya adalah :

1. Supaya sistematika urutan pembahasannya lebih teratur.
2. Agar analisis pembahasannya lebih mudah dan lebih mendalam.
3. Untuk menjadi pedoman pelaksanaan proses manajemen bagi manajer.

Berikut ada beberapa fungsi-fungsi manajemen menurut beberapa ahli di antaranya :

1. George R. Terry : *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* (POAC)
2. Henry Fayol : *Planning, Organizing, Coordinating, Commanding, Controlling* (POCCC)
3. Luther H. Gullick : *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting* (POSDCoRB)
4. James Stoner : *Planning, Organizing, Leading, Controlling* (POLC)
5. Nickles, Mc Hugh & Mc Hugh : *Planning, Organizing, Directing, Controlling* (PODC)
6. Koontz dan Weihrich : *Planning, Organizing, Staffing, Leading, Controlling* (POS LC)

Berdasarkan teori menurut beberapa ahli terkait fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para penulis itu tidak sama. Disebabkan karena latar belakang, penulis, pendekatan yang dilakukan tidak sama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya untuk mengelola secara baik agar tenaga kerja merasa puas akan kerjanya dan menciptakan nilai positif untuk terus menerus mengembangkan diri secara maksimal.

2.1.3.3 Manajemen Publik

Manajemen Publik adalah sebuah ilmu yang mengelola, merencanakan dan melaksanakan seluruh fungsi yang berkaitan dengan sumber daya manusia, informasi, politik hingga keuangan pada sektor publik. Dalam pengelolaan dari manajemen publik yaitu pemerintahan beserta seluruh stafnya. Manajemen publik mempunyai tugas untuk melayani masyarakat, menanggapi keluhan dengan cepat, dan melakukan perbaikan pada sektor publik agar masyarakat akan merasakan kepuasan dan terpenuhi apa yang diperlukan.

Pasolong dalam bukunya “**Teori Administrasi Publik**”

(2019:96) mengatakan bahwa :

“Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik”.

Berdasarkan pengertian menurut teori di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen publik proses yang bertujuan untuk mengefektifkan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang menunjukkan keberhasilan dalam membantu pencapaian tujuan yang diinginkan.

Sehingga manajemen publik tidak hanya berkaitan dengan masalah kebijakan publik, politik dan keuangan, tetapi berkaitan dengan aspek lainnya. Dengan demikian manajemen publik sangat

berperan penting dalam menjalankan proses administrasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sarana dan prasarana, sumber daya dan sumber dana yang tersedia.

2.1.4 Kajian Terhadap *Operasional Theori*

2.1.4.1 Kualitas

Kualitas merupakan sebagai totalitas dari karakteristik yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan. Khususnya untuk jasa diperlukan pelayanan terhadap pelanggan yang ramah, sopan dan jujur sehingga pelanggan dapat merasa memuaskan.

Kotler yang dikutip oleh **Hardiyansyah, (2011:35)** mendefinisikan bahwa “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Sinambela, dkk (2010:6) kualitas adalah Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan uraian teori di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas menggambarkan tingkat kepuasan manusia terhadap apa yang dibutuhkan, diharapkan atau yang diinginkan dalam suatu pelayanan. Kualitas mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima atau pengguna jasa tersebut. Apabila kualitas sesuai maka standar kualitasnya telah ditentukan. Sehingga dalam pelayanan dapat dianggap berkualitas apabila sudah memenuhi bahkan sesuai dengan harapannya.

2.1.4.2 Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan merupakan kegiatan sebagai proses pelayanan secara langsung yang meliputi kehidupan seseorang dalam masyarakat.

Moenir (2010) yang dikutip oleh **Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, Mustahir** dalam buku **“Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik” (2019:18)** mengemukakan bahwa Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Dengan hal ini adanya standar manajemen tersebut maka untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, yang nantinya dapat menghasilkan kepuasan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Delly (2012) yang dikutip oleh **Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, Mustahir (2019:19)** bahwa :

“Pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, tetapi perlu mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani”.

Pengertian pelayanan (*service*) menurut **American Marketing Association**, seperti dikutip oleh **Cowell (1998)** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik (2018:13)** bahwa :

“Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Berdasarkan uraian teori di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memberikan bantuan, menyiapkan, mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu sama lain. Hal ini pelayanan selaras dengan kegiatan yang merupakan proses. Dengan demikian definisi pelayanan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat perlu terpenuhi

apa yang diberikan oleh pemerintah. Disisi lain pemberi pelayanan terutama dalam pelayanan di sektor publik harus memahami prinsip pelayanan publik karena sangat penting untuk menjalankan administrasi secara efektif, efisien, adil dan sejahtera.

2.1.4.3 Pelayanan Publik

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

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan tercermin ke dalam sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat kecil.

Pada prinsipnya setiap pelayanan harus selalu meningkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat. tetapi pada kenyataannya mengadakan sebuah perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan yang selalu berubah dengan cepat.

Dalam **Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1)**

bahwa :

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan sebagai aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang di dasarkan oleh ketentuan serta Undang-undang yang berlaku. Dengan kata lain, pelayanan dilandasi oleh prosedur dan peraturan akan tetapi perlu mempertimbangkan bagaimana dampak positif yang telah diraih oleh masyarakat sesuai kebutuhannya.

Saefullah (2008) yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam buku **“Kualitas Pelayanan Publik” (2018:18)** bahwa :

“Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan pada kehidupan dunia yang sangat cepat mempunyai pengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum”.

Berdasarkan pemaparan teori di atas bahwa pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting untuk mendorong sebuah kualitas pemerintahan. Adanya hubungan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan terhadap pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan, menyediakan kebutuhan yang

dibutuhkan oleh masyarakat. sehingga dalam memberikan pelayanan dapat memuaskan masyarakat serta dapat memberikan fokus dalam pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

2.1.4.4 Jenis-jenis pelayanan publik

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik perlu memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Menurut **Hardiyansyah (2018:30)** yang dikemukakan pada buku **“Kualitas Pelayanan Publik”** yang menyatakan bahwa “pelayanan umum terbagi ke dalam tiga kelompok”, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publiknya, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pada pernyataan di atas dapat peneliti simpulkan terkait jenis-jenis pelayanan publik ini mencakup aspek yang sangat luas, karena dalam persoalan umum dalam suatu pemerintahan sangat kompleks. Hal ini sangat dibutuhkan dan banyak pusat perhatian dari semua elemen pemerintah dan masyarakat untuk memberi dan menerima pelayanan yang berkualitas.

2.1.4.5 Unsur-unsur pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang memiliki unsur-unsur di dalamnya. Sehingga diperlukan untuk mendukung pelayanan yang diinginkan sesuai dengan kepentingan publik.

Bharata (2004:11) yang dikutip oleh **Reydonnyzar Moenek dan Suwanda (2019:142)** dalam buku *“Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah”* mengemukakan tiga unsur penting dalam proses 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 yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya ada beberapa unsur yang harus memenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik.

Kasmir (2006:34), ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Sehingga dapat disimpulkan dari kedua pendapat para ahli di atas bahwa unsur-unsur pelayanan publik di mana unsur tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menjadi perhatian untuk pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Hal ini untuk menerapkan arah kebijakan dalam pelayanan publik agar dapat memuaskan pelanggan tersebut.

2.1.4.6 Standar Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2018:36) menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) bahwa :

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat terjangkau dan terukur”.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

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

Berdasarkan standar pelayanan publik peneliti dapat menyimpulkan bahwa suatu teknis yang terkait dengan tolak ukur dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat sehingga adanya susunan standar pelayanan publik ini akan terjamin berkualitas pada suatu pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

2.1.4.7 Kualitas Pelayanan Publik

Pada setiap pelayanan akan mendapatkan nilai dari pihak pengguna jasa layanan. Dalam pandangan **Albercht dan Zemke** yang dikutip oleh **Zaenal Mukarom dan Lakasana (2022:111)** menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, dan strategi pelanggan.

Dengan ini sistem pelayanan akan baik apabila kualitas pelayanan publik baik pula. Hal ini perlu adanya kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan dengan menyediakan strategi sistem pelayanan yang baik.

Lovelock dalam (**Tjiptono 1996:59**) Kualitas Pelayanan adalah “Sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dengan ini berarti pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan tersebut memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan lebih rendah. Suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat itu harus menjamin kualitas yang sesuai harapan, karena kualitas itu merupakan harapan pengguna layanan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sebagai kegiatan seseorang atau sekelompok organisasi untuk memenuhi keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan tersebut. Pelayanan publik perlu lebih baik dan profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh aparatur pemerintah sebagai tanggung jawab apa yang diberikan kepadanya. Karena itu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus secara maksimal dalam proses pelayanan yang dilakukan agar merasa puas dan harapan masyarakat pun terpenuhi.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, terdapat kriteria yang menunjukkan sesuatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Menurut **Zeithaml-Parasurman-Berry (1990)** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku **“Teori Administrasi Publik” (2022:155)**, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu :

1. *Tangibles* (Berwujud) : Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* (Keandalan) : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.1.4.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila dalam pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. karena kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan sehingga menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu organisasi publik untuk menjalankan tugasnya.

Ibrahim yang dikutip oleh **Hardiyansyah (2018:55)**

menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Goetsch & Davis dalam buku **Hardiyansyah (2018:49)**

menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti simpulkan bahwa dalam pelayanan publik sudah sejauh mana yang diberikan oleh pemerintah, sebab menjadi suatu tolak ukur kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. sehingga dalam keberhasilan suatu pelayanan publik ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dapat mengembangkan pelayanan dalam rangka untuk mengoptimalkan kinerja tersebut untuk melayani masyarakat itu sendiri.

2.1.4.9 Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP)

e-KTP berasal dari kata elektronik-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang berfungsi sebagai *smart card* terdiri dari foto digital dan tanda tangan digital. e-KTP berisi : Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, tempat tanggal lahir, jenis

kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tanda tangan, nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani dan semua *database* penduduk ditampung dalam 1 (satu) *database* nasional.

Electronic KTP bertujuan sebagai dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi yang berbasis *database* kependudukan nasional.

Proses Pembuatan e-KTP :

1. Mengambil nomor antrean
2. Tunggu pemanggilan nomor antrean
3. Menuju ke loket yang ditentukan
4. *Entry* data dan foto
5. Pembuatan KTP selesai
6. Pendudukan datang ke tempat pelayanan dan membawa surat panggilan
7. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan *database*
8. Foto (Digital)
9. Tanda tangan (memakai alat perekam tanda tangan)
10. Perekaman sidik jari (memakai alat perekam sidik jari) dan *scan* retina mata

11. Lalu melakukan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.
12. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan setelah permohonan pembuatan.

Syarat pengurusan KTP :

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kelurahan
3. Mengisi formulir (bagi penduduk yang belum pernah mengisi)
4. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)

Hal ini pada saat perekaman e-KTP di Kecamatan Bojongsoang masih banyak mengalami kendala bahwa masih belum optimal dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat, Pada akhir dalam melayani proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Bojongsoang masih belum optimal.

2.1.4.10 Dasar Hukum Administrasi Kependudukan

Dalam **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006** tentang **Administrasi Kependudukan**, menyatakan bahwa :

“Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap”

Namun ada perubahan menjadi **Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013** tentang **Administrasi Kependudukan**, bahwa :

“Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (Satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap”.

2.2 Kerangka Berpikir

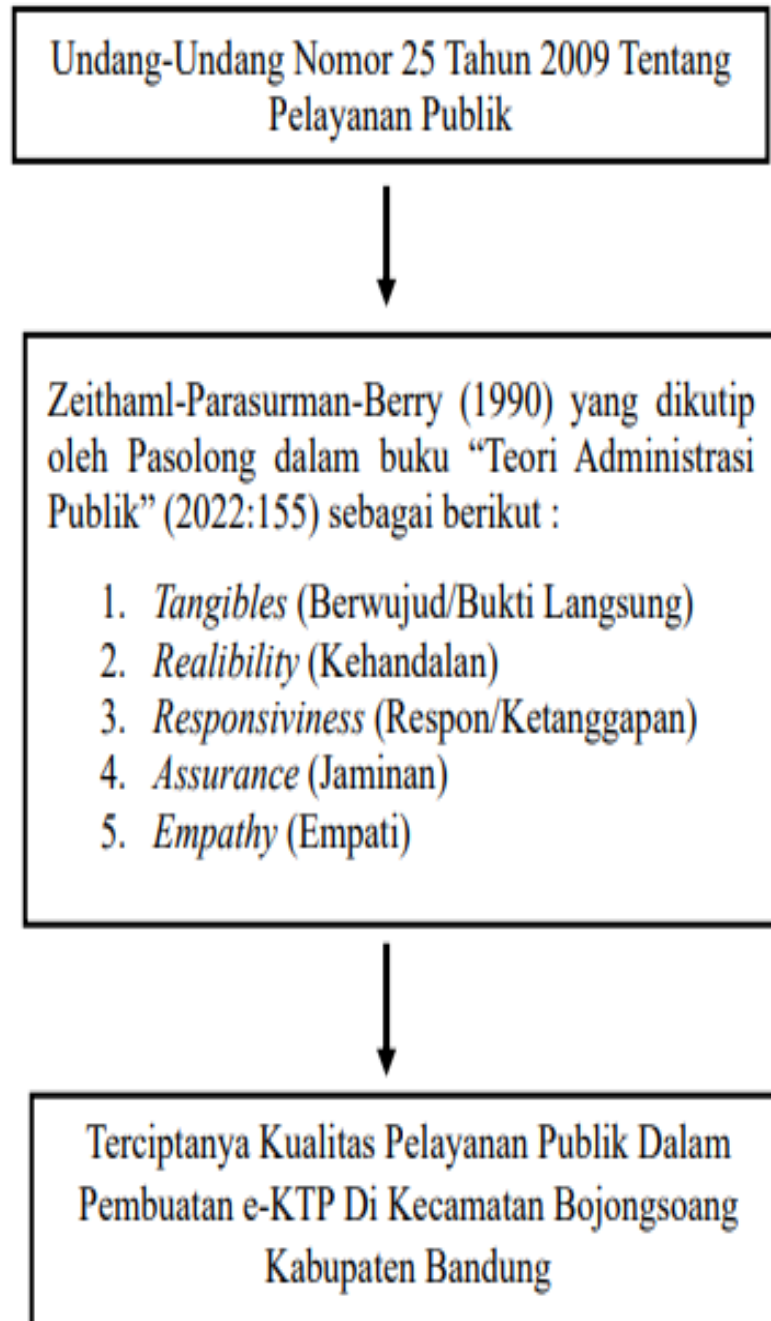
Kerangka berpikir menjelaskan sebuah konsep rangkaian dalam penjelasan terkait objek permasalahan yang diambil sebagai kerangka berpikir yang pada dasarnya memiliki pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian. Hal ini sebagai pedoman dan acuan untuk penelitian yang didasari oleh teori mana yang digunakan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan. Dalam kerangka pemikiran peneliti akan menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan terkait Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas , dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung diharapkan berjalan dengan efektif yang sebagaimana mestinya, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan apakah sudah sesuai atau belum, maka peneliti menganalisis secara mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam

Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung. Sehingga penelitian ini dilandasi oleh teori yang dipilih dan digunakan sebagai indikator yang dikemukakan oleh **Zeithaml-Parasurman-Berry (1990)** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku “**Teori Administrasi Publik**” (2022:155) sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud /bukti langsung) : Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* (Keandalan) : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (Respons s/Ketanggapan) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati) : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Peneliti, 2023

2.3 Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena-fenomena permasalahan yang terjadi. Berdasarkan kerangka pemikiran, peneliti merumuskan proposisi terkait Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung masih belum optimal. Kualitas Pelayanan Publik dapat terwujud secara optimal apabila menggunakan teori dan indikator dari **Zeithaml-Parasurman-Berry (1990)** yang dikutip oleh Pasolong dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2022:155).
2. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung masih belum optimal. Apabila ingin optimal dapat ditingkatkan jika memperhatikan indikator Kualitas Pelayanan Publik seperti *Tangible* (Berwujud /Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Respons /Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).