

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Untuk membantu menyelesaikan masalah dalam penelitian ini, peneliti menyajikan teori-teori serta hasil-hasil peneliti terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan masalah-masalah peneliti yang telah di uraikan secara singkat.

1.1.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian, seperti :

1. Hasil Penelitian Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi dan Nisa Angela (2019)

Penelitian ini berjudul “Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Adimnistrasi Kepada Masyarakat” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif bersifat kualitatif yang berfokus pada peran pemerintah desa dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Adminitrasi kepada masyarakat kantor kepala Desa Aek. Kepala desa tersebut menerapkan dimensi *Tangible*, *Reabilty*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai

dengan harapan masyarakat, antara lain ketidak nyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasara yang belum lengkap, pegawai yang belum efektif menggunakan SOP dalam proses pelayanan dan masih ada pegawai yang tidak ramah dalam proses pelayanan.

2. Hasil Penelitian Yayat Rukayat (2018)

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu” Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Publik di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi memadai. fasilitas pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pasirjambu dalam aspek kehandalan mengenai kehandalan dalam menangani setiap pengaduan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dengan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu telah menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terkait dengan memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan oleh Kecamatan Pasirjambu adalah dengan memberikan kesan yang menyenangkan

3. Hasil Penelitian dari Sukur Suleman (2019)

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan” Penelitian ini sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap, akurat dan dapat dimiliki bagi masyarakat Kabupaten Halmahera Selatan, kemudian masalah kualitas layanan KTP pada Disdukcapil Kabupaten Halmahera Selatan yang minim, dan antri berkepanjangan, bahkan sebagian masyarakat tidak memiliki E-KTP. Penelitian ini bertujuan memahami, mengkaji dan mendeskripsikan hasil temuan peneliti terkait kualitas pelayanan E-KTP pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal. Kondisi ini kemudian dapat dilihat dari beberapa aspek terpenting yakni mulai dari kualitas SDMnya, sarana prasarana, letak geografis dan kedisiplinan pegawai

Tabel 1

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, Nisa Angelina	Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat	Kualitas Pelayanan Administrasi	Observasi	Kualitatif	Deskriptif Kualitatif

2.	Yayat Rukayat	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	Kualitas pelayanan publik	Analisi	Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
3.	Sukur Suleman	Kualitas pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Halmahera Selatan	Kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP	Deskriptif	Kualitatif	Teknik observasi

Penelitian Terdahulu

Sember: Diolah oleh Penulis (2023)

2.1.2. Administrasi

Istilah administrasi dalam kenyataan sehari-hari mempunyai berbagai macam pengertian atau makna, sesuai dengan fokus, kepentingan dan latar belakang dari pembuat definisi. Lihat contoh sebagai berikut ini ketika seorang anggota masyarakat akan membayar biaya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polisi, seorang anggota polisi mengatakan: “Silahkan Saudara mengurus dan membayar sendiri biaya pembuatan SIM di Bagian Administrasi” sehingga kemudian banyak orang berbondong-bondong datang ke “Bagian Administrasi”. Dalam hal ini, administrasi dapat dikaitkan Pada dasarnya seseorang mempunyai kebutuhan yang bersifat jamak, yaitu kebutuhan lebih dari satu macam. Namun demikian, tidak semua tujuan tersebut dapat dicapai manusia seorang diri, terutama kebutuhan yang sangat sulit atau berat yang biasanya terletak diluar kemampuan seseorang untuk mencapainya seorang diri. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, ada keharusan bagi seseorang untuk meminta bantuan orang lain atau bersama-sama dengan orang lain mengusahakan agar kebutuhan serta tujuan yang diinginkan tersebut dapat tercapai. Karena kebutuhan yang akan dicapai tersebut melibatkan orang lain maka terjadilah suatu proses kerja sama. Sehingga di

dalam kehidupan ini akan muncul suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh manusia yang secara teratur dilakukan untuk mencapai tujuannya.

Menurut The Liang Gie (1993)

“administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu Dengan demikian, dalam rangkaian kegiatan yang digolongkan ke dalam administrasi mencakup adanya karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut:

- a. dilakukan oleh sekelompok orang (dua orang atau lebih) secara rasional
- b. administrasi merupakan suatu proses kerja sama;
- c. dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu”

2.1.3. Administrasi Publik

Administrasi Publik ([bahasa Inggris: Public administration](#)) atau Administrasi Negara adalah suatu bahasan [ilmu sosial](#) yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga [legislatif](#) , [yudikatif](#), dan [eksekutif](#) serta hal- hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016;34) :

“Administrasi publik adalah salah satu kombinasi yang kompleks antar teori praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat yang di perintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi public berusaha melebagaka praktik-praktik manajmen agar sesuai dengan efektifitas dan efisien.”

Secara sederhana administasi *public* adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik kebijakan publik, administrasi pembangunan, ke pemerintahan daerah, *good governance*, bahkan perkembangan saat ini telah melingkupi kepublikan (*publicness*) atau yang biasa dikenal dengan nilai publik (*public value*).

2.1.3.1 Konsep Administrasi Publik

Proses administrasi pada umumnya terdapat kerjasama antara dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari kelompok-kelompok yang di suatu negara baik di bidang swasta, sipil atau militer yang bekerjasama di suatu organisasi dalam proses mencapai tujuan yang sudah disepakati sebelumnya.

Adapun peran administrasi publik menurut Gray (1989:15-16) dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2017:9)

“Menjelaskan poin penting peran dari pada administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- 1) Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional secara inklusif kepada kelompok masyarakat kurang mampu atau miskin dengan berdasarkan prinsip keadilan.
- 2) Memberi perlindungan kepada hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan serta adanya penjaminan kebebasan bagi rakyat agar dapat melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam sektor pelayanan strategis seperti bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan utamanya bagi masyarakat lanjut usia.
- 3) Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang amat bervariasi serta memberi jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai akan mampu berkembang sesuai relevansi perubahan zaman serta selaras dengan budaya lain di lingkungannya.”

Jadi administrasi publik merupakan suatu kegiatan dalam berorganisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan Bersama-sama.

2.1.3.2. Unsur-Unsur Administrasi Publik

Dalam proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkaitan antara satu dan yang lain, yang apabila salah satunya tidak ada maka proses administrasi akan pincang.

Menurut Anggara (2012:29), menjelaskan tentang unsur-unsur administrasi tersebut yaitu

:

1. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.

2. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja. Meliputi perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan, penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
3. Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerja sama.
4. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai yang diperlukan.
5. Keuangan, yaitu pengolahan segi-segi pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
6. Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
7. Tata Usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman dan penyimpanan berbagai keterangan diperlukan.
8. Hubungan Masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerjasama.

2.1.4. Kualitas

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam [bisnis](#), [rekayasa](#), dan [manufaktur](#) dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas [produk](#) atau [jasa](#) yang dihasilkan, seperti [Six Sigma](#), [TQM](#), [Kaizen](#), dan lain-lain. Kata “Kualitas” sendiri sering digunakan dalam kaitannya dengan dunia bisnis sebagai ukuran kebaikan [relatif](#) suatu [produk](#) (barang atau jasa), yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian

Menurut Joseph M. Juran menyatakan bahwa “Kualitas merupakan kesesuaian untuk digunakan adalah definisi kualitas. Dengan kata lain, suatu produk (barang atau jasa) harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau diantisipasi penggunaannya.”

Jadi kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu dalam menilai suatu hal.

2.1.5. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai macam pengertian atau makna sesuai dengan latar belakang, fokus serta kepentingan dari pembuatan definisi Kualitas Pelayanan.

Seperti pengertian Kualitas Pelayanan yang dikemukakan menurut para ahli yaitu Kotler (2019) mendefinisikan bahwa Kualitas Pelayanan adalah “Bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang di harapkan apabila pelayanan yang diutamakan atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan menjadi baik dan memuaskan”

Sedangkan pengertian Kualitas Pelayanan publik lebih jelas dikemukakan oleh Abdullah dan Tantri (2019) “Keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan maupun yang tersirat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumennya ”

Dari kedua pengertian di atas peneliti berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu usaha atau proses untuk memenuhi tingkat kepuasan dan harapan konsumen.

Dalam ruang lingkup Kualitas pelayanan terdapat beberapa hal menjadi tolak ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Seperti halnya menurut Kotlert (2017) kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan .ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan pesan,saran, keluhan serta kritik . saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar,*customer hot line*,telepon bebas pulsa. informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.
- 2) *Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan). Dalam hal ini perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon,atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
- 3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan). Dalam ini perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan nya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambil keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun tangan ke lapangan, belanja ketoko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.
- 4) *Lost customer analiysis* (analisa pelanggan yang lari). Langganan yang hilang,dicoba dihubungi,mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka

berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat diatasi. dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

2.1.6. Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) “Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.”

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional mengenai pelayanan public yaitu :

“Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.”

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Pelayanan publik menurut (Sinambela 2014: 5) adalah sebagai “Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah

“kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.”

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.6.1. Fungsi Pelayanan Publik

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa:

“Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Menurut Hayat (2017:50-51) mengatakan:

“Fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, punya implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.”

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya.

Setiap masyarakat harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah tersebut. Artinya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik tersebut.

Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan

perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

2.1.6.2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuannya adalah untuk mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain.

Menurut Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi(2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

2.1.6.3. Asas – Asas Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. Jangka waktu penyelesaian
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan

Adapun menurut Tjandra,dkk (2005:11) yang menjadi asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat di akses oleh semua pihak yang dibutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan kata lain, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.”

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Didalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat yaitu: substantif, administratif, teknis. Didalam Pasal 8 dijelaskan persyaratan administratif dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Sedangkan Standar Pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu: Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

6.1.6.4. Prinsip – Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut

1. Kesederhanaan yaitu pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara

mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian, Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
 - c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
 - f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
5. Keamanan yaitu kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang

memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan yaitu lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan, adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

- 1) Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur

3) Jangka waktu Penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standart waktu yang singkat.

4) Biaya/Tarif

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan sebab itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

5) Produk Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *public good*, *Public service* dan *administration service*.

6) Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

7) Potensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

9) Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Sinambela, dkk (2006) mengemukakan bahwa asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamanaan Hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 14 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.

- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

6.1.6.5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintahan
- c. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat

- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S,2006:8).

6.1.6.6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik.

Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa “Standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.”

Jadi Standar pelayanan adalah alat ukur dari kepuasan seseorang dalam penyeleggaran suatu pelayanan.

6.1.7. KTP Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga

Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua Warga Negara Asing yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP.

Penerapan KTP Elektronik (KTP-el) yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya data base kependudukan di kabupaten/ kota, provinsi maupun data base kependudukan secara nasional. Dengan diterapkannya KTP-el, maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP lebih dari satu atau pemalsuan KTP, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa sidik jari, iris mata, tanda tangan, dan elemen data lainnya.

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

1. Bahwa Kartu Tanda Penduduk sebagai identitas resmi penduduk merupakan bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
2. Bahwa dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan
3. Bahwa berdasarkan Pasal 101 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah memberikan Nomor Induk Kependudukan kepada setiap penduduk paling lambat akhir tahun 2011 dan dicantumkan dalam Kartu Tanda Penduduk
4. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

1.1.7.1.Fungsi dan Proses E-KTP

Sebagai identitas jati diri. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan oleh pemerintah.

Cara membuat e-KTP (KTP Elektronik) sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan KTP sebelumnya, namun di sini akan dilengkapi dengan pengambilan sidik jari dan scan retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas (KTP). Sudah sangat umum, bahwa satu orang di Indonesia memiliki beberapa identitas/KTP. Pemberlakuan e-KTP juga dimaksudkan untuk menertibkan administrasi orang per orang di Indonesia agar setiap identitas dan mobilitasnya tercatat dan terpantau secara jelas dan benar oleh negara.

Cara membuat e-KTP diantaranya adalah :

1. Pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan e-KTP.
2. Datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.
3. Ambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan. Jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat e-KTP dari pemerintah setempat.
4. Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01.
5. Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.
6. Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan.
7. Pastikan Surat Panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang.
8. Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Bila e-KTP selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat.

1.1.7.1.1. Pembuatan E-KTP *Online* dan *Offline*

Berdasarkan pengumuman dari akun instagram Info Disdukcapil Cimahi, kini beberapa layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Cimahi dapat dilakukan secara online.

Tata cara membuat KTP Digital online:

1. Download aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Playstore
2. Buka aplikasi IKD, isi data berupa NIK, e-mail dan nomor *handphone* lalu klik tombol verifikasi data
3. Verifikasi wajah dengan pilih tombol ambil foto untuk melakukan pepadanan *Face Recognition*
4. Setelah itu kemudian pilih scan *QR Code* yang dapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Setelah berhasil, cek e-mail yang didaftarkan kode aktivasi dan melakukan aktivasi IKD
6. Masukkan kode aktivasi dan captcha untuk aktivasi IKD
7. Aktivasi IKD telah selesai.

Sebagai catatan, penduduk yang ingin mengaktivasi KTP Digital, bisa dilakukan di Kantor Dukcapil atau di Kantor Kecamatan sesuai domisili. Pendaftaran aplikasi IKD, perlu didampingi petugas Dukcapil karena pendaftaran ini memerlukan verifikasi dan validasi yang ketat dengan teknologi face recognition.

Cara Membuat KTP Elektronik Offline

1. Penyedia KTP elektronik, Pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan e-KTP sebelum menyelesaikan proses cara membuat KTP elektronik offline.
2. Datang ke kelurahan, Datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.

3. Selesaikan dengan petugas, Ambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan. Cara membuat KTP elektronik offline, jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat e-KTP dari pemerintah setempat.
4. Data dan foto digital, Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital. Cara membuat KTP elektronik offline, pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01.
5. Tanda tangan, Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.
6. Pemindaian retina, Cara membuat KTP elektronik offline selanjutnya, melakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan.
7. Stempel Petugas, Pastikan Surat Panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang.
8. Selesai, Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu, maka cara membuat KTP elektronik offline selesai. Bila e-KTP selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat.

2.1.7.3. Kualitas Pelayanan E-KTP

Kualitas Pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada karakternya penyelenggara pelayanan publik yang di laksanakan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang bentuk efektifitas dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik perlu pemahaman mengenai pelayanan publik seperti Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pembuatan E-KTP

merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. E-KTP merupakan unsur penting dari administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena E-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah NKRI.

6.2. Kerangka Berfikir

Uma Sekaran (1992) menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang merupakan masalah penting. Kerangka pikiran itu perlu ketika mempertimbangkan antara dua atau lebih variabel dan di samping juga disajikan deskripsi teoritis untuk setiap variabel serta argumen terhadap variasi dalam ukuran variabel yang akan dipelajari.

Kualitas pelayanan administratif merupakan Kepuasan pelanggan dalam perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan apa yang diharapkan pelanggan. Apabila yang dirasakan pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti pelanggan telah terpenuhi kepuasannya. Jika pelanggan telah merasa puas, biasanya akan melakukan kegiatan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa tersebut dikemudian hari serta pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan

Peningkatan kualitas pelayanan memiliki tujuan yaitu untuk menciptakan kepuasan konsumen dan untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya. Kualitas pelayanan dapat di lahkukan dengan cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan maupun sikap pelayanan itu sendiri terhadap tugas-tugaa yang telah di tentukan.

Kualitas Pelayanan 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.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan untuk mengukur *indicator* kualitas pelayanan dikemukakan oleh Lewis dan booms (1983), dalam Tjiptono (2005:121) yang mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.” Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono

“menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.”

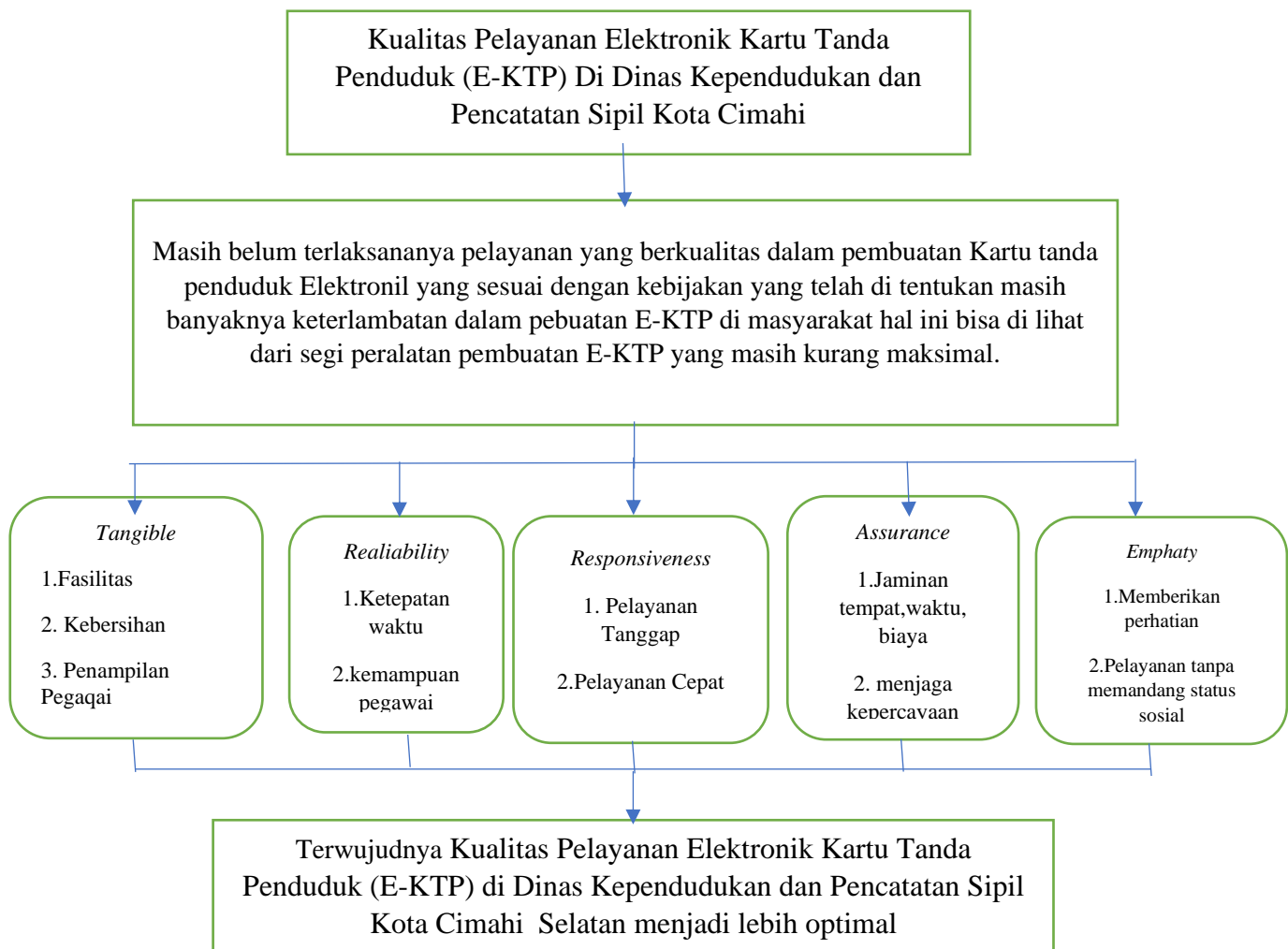
Dimensi *servqual* adalah sebuah dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dengan menggunakan dimensi *servqual* ini Anda dapat mengetahui jarak antara ekspektasi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.

Kerangka berfikir yang penulis ambil yaitu keterkaitan antara teori yang penulis kutip untuk melakukan penelitian dan untuk memecahkan permasalahannya, juga dilandasi dengan teori kualitas pelayanan. Menurut Zeithamal et. Al kualitas pelayanan didefinisikan "*Service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*". dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan ialah ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas dalam pelayanan tersebut dapat diketahui dengan membandingkan kesan konsumen sebagai penerima pelayanan dengan layanan yang mereka terima dan apa layanan yang mereka inginkan, sehingga disaat pelayanan tersebut melebihi harapan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan

berkualitas tapi apabila pelayanan kurang dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik tidaknya kualitas pelayanan tersebut tergantung dengan para penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan-harapan dari konsumennya.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) “Lima dimensi kualitas pelayanan ,yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak dari secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung, seperti kenyamanan dan kelengkapan fasilitas.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan tepat waktu.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan dalam membirukan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang akan timbulnya kesalahan dalam memberikan layanan. Petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. Empati (*emphaty*), merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian besar dan khusus, dan berusaha mengerti dan memahami apa keinginan, kemampuan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individu terhadap pelanggan.



Sumber :Diolah oleh penulis, 2023

Gambar 1 Model Kerangka Pemikiran

6.3. Proposisi

Rahayu (2007: 39) menyatakan “Proposisi adalah kalimat yang mengandung pernyataan tentang hubungan fakta-fakta yang dapat dinilai benar dan salah. Fakta-fakta yang digunakan harus dapat menunjang kebenaran dari sebuah proposisi.”

Berdasarkan uraian tersebut berikut proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Cimahi Selatan tersebut agar Kualitas Pelayanan di tentukan oleh teori

1. Kualitas Pelayanan E-KTP di tentukan oleh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty*.
2. Terdapat faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Kota Cimahi
3. Terdapat usaha-usaha dalam menghadapi pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Kota Cimahi