

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi temuan hasil dari penelitian terdahulu berupa bahasan atau hasil yang dibuat dengan ringkas sebagai referensi serta pembandingan terkait kelebihan dan kekurangan yang ada. Selain itu kajian pustaka membahas teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian sehingga akan menjadi landasan dalam penyusunan kerangka berpikir untuk merumuskan proposisi dalam mendukung tercapainya tujuan penelitian.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti mencantumkan penelitian terdahulu sebagai dasar serta pembandingan dalam penelitian yang akan dilakukan, selain itu juga berfungsi dalam mendukung pemecahan masalah sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki acuan dengan melihat penelitian terdahulu. Adapun tabel penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Dinar Dwi Saputra, Etih Henriyani, Ari Kusumah Wardani (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran”. Berawal dari adanya masalah, bahwa Sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu yang kecil, kurangnya kursi di ruang tunggu dan kurangnya papan informasi tentang prosedur pelayanan. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa; kualitas pelayanan publik belum berjalan

dengan baik. karena masih terdapat beberapa indikator belum sesuai dalam pelaksanaannya seperti indikator kenyamanan tempat, indikator kedisiplinan petugas, indikator kecermatan petugas dan indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat belum dapat dilaksanakan dengan baik. Karena adanya keluhan masyarakat tentang keterlambatan dalam pelayanan yang disebabkan oleh terbatasnya petugas pelayanan.

2. Asih Widi Lestari, Fransiska Novian, Noora Fithriana (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu”. Permasalahan dalam pembuatan KTP, seperti jaringan yang sering terjadi error, belum tersedianya fasilitas ruang tunggu khusus penyandang disabilitas dan lanjut usia, serta belum adanya blangko KTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk sudah dapat dikatakan baik, karena dilihat pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sesuai dengan standar melayani yang ada. Sedangkan faktor penghambat yaitu dari Dimensi tangible antara lain Jaringan dari pusat yang terkadang bermasalah atau error. Belum adanya fasilitas ruangan tunggu khusus ibu menyusui. Bekurangan blanko. Untuk faktor pendukung pelayanan dari dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy seperti tersedianya sumber daya manusia yang memadai, fasilitas yang memadai juga seperti adanya mobil keliling, jemput boladan PKK Penak untuk mempermudah pengunalaan dalam membuat dokumen dan proses melayani kebutuhan masyarakat sudah cepat serta keramahan dan sopan santun pegawai.

3. Zainal Muksin (2021) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dikatakan masih buruk. Hal ini ditandai terdapat banyak kendala terhadap pelayanan e-KTP yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. diantaranya adalah kondisi infrastruktur bangunan yang tidak layak, kurangnya fasilitas penunjang dalam pelayanan e-KTP, kurangnya perawatan terhadap fasilitas penunjang, ketidaknyamanan tempat pelayanan, penampilan petugas yang tidak seragam, rendahnya kedisiplinan petugas layanan, adanya praktek diskriminasi dalam pelayanan, dan kurangnya sumber daya manusia (petugas layanan).

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	2	3	4	5	6	7
1	Dinar Dwi Saputra, Etih Henriyani, Ari Kusumah Wardani (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran	Zeithaml: 5 dimensi kualitas pelayanan Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan	Pendekatan Deskriptif	Metode Kualitatif	Analisis Kualitatif

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	2	3	4	5	6	7
			n), Assurance (Jaminan) Empathy (Empati).			
2	Asih Widi Lestari, Fransiska Novian, Noora Fithriana (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP): Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kotabatu	Zeithaml: 5 dimensi kualitas pelayanan Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) Empathy (Empati).	Pendekatan Deskriptif	Metode Kualitatif	Analisis Kualitatif
3	Zainal Muksin (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan pencatatan	Zeithaml: 5 dimensi kualitas pelayanan Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance	Pendekatan Deskriptif	Metode Kualitatif	Reduksi data, Sajian data, penarikan Kesimpulan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	2	3	4	5	6	7
		sipil kota ternate	(Jaminan) Empathy (Empati).			

Sumber: Data diolah peneliti, Februari 2023

Hasil dari beberapa penelitian yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa terdapat adanya persamaan yaitu pendekatan dalam ketiga penelitian di atas menggunakan pendekatan deskriptif, yang dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu kejadian atau fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini juga menggunakan pendekatan deskriptif, dimana pendekatan ini menekankan pada menelaah apa yang menjadi sebab atau yang melatarbelakangi terjadinya suatu fenomena serta mendeskripsikannya. Sehingga persamaan dimana dari ketiga penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan dimensi *servqual*. Adapun perbedaan dalam penelitian di atas, dimana perbedaannya terdapat pada objek penelitian seperti perbedaan karakteristik serta budaya organisasi yang berbeda, mekanisme pelayanan yang dilakukan, serta karakter dari masyarakatnya sebagai penerima pelayanan.

2.1.2 Kajian Terhadap Administrasi Publik

Administrasi pada hakikatnya merupakan suatu kegiatan (proses) baik itu mengelola, mengurus, mengatur, yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun dalam suatu organisasi. Kegiatan tersebut dilakukan secara sistematis dan terarah demi tercapainya suatu tujuan tertentu.

Pengertian administrasi secara etimologis, kata “administrasi berasal dari kata “*ad*” dan “*ministrate*” yang artinya adalah membantu, mengelola, melayani, mengurus, dan menyelenggarakan. Sedangkan dalam Bahasa Inggris kata administrasi berasal dari kata “*administration*” yang bentuk umumnya adalah “*to administer*” dengan arti mengelola dan menggerakkan. Dari uraian di atas, secara etimologis dapat diartikan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan mengelola data dalam bentuk informasi untuk mencapai tujuan.

Sodikin dalam bukunya **Sistem Administrasi Negara Indonesia** (2019) menyatakan bahwa “administrasi bukan hanya sekedar tulis menulis, catat mencatat, surat menyurat melainkan lebih daripada itu. Administrasi merupakan suatu kegiatan besar, proses kerjasama, baik itu individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan bersama.”

Menurut **Silalahi** dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi** (2019:5) mengatakan bahwa administrasi dalam arti sempit merupakan suatu kegiatan yang berupa pencatatan data dan informasi yang tersusun secara sistematis. Hal ini bertujuan untuk memudahkan memperolehnya Kembali secara keseluruhan dan hubungannya satu sama lain. Sedangkan dalam arti luas bahwa seiring dengan meningkatnya jumlah kebutuhan masyarakat terhadap informasi,

maka akan menciptakan ketergantungan masyarakat yang secara tidak langsung diharuskan untuk berhubungan dengan urusan-urusan kantor.

White sebagaimana dikutip **Syafiie** dkk. (dalam **Pasolong**, 2017:3), mendefinisikan “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.”

Sejalan dengan hal tersebut **The Liang Gie** (dalam **Silalahi**, 2019), mendefinisikan administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Administrasi menurut **Siagian** (dalam **Sodikin**, 2019:3) mengemukakan “administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Menurut **Simon** sebgaimana dikutip **Handyaningrat** (dalam **Sodikin**, 2019) mengemukakan “bahwa *‘administration is the activities of groups cooperating to accomplish common goals’* dengan arti administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan Kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.”

Reksohadiprawiro (dalam **Rahman**, 2017:7) Mengatakan bahwa administrasi merupakan tata usaha yang menyangkut setiap peraturan yang sistematis dan menentukan fakta-fakta secara tertulis dengan memiliki tujuan untuk mendapatkan pandangan secara menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

Berdasarkan dari berbagai definisi diatas, peneliti memiliki pendapat bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan yang disusun secara sistematis dan terencana serta dilakukan dalam suatu organisasi atau instansi tertentu dengan cara bekerjasama demi tercapainya suatu tujuan.

Menurut **Keban** (dalam **Hardiansyah**, 2019:3) menyatakan bahwa publik dapat diartikan sebagai masyarakat luas, tetapi publik lebih menunjuk kepada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal sebagai “Lembaga pemerintah”. Namun dalam perkembangan administrasi publik, konsep publik bermakna sangat luas. Bisa disebut sebagai pemerintah, organisasi non-pemerintah, keluarga, rukun tetangga, atau bahkan organisasi sektor swasta.

Konsep publik yang dikemukakan menurut **Frederickson** (dalam **Pasolong**, 2017:7), menjelaskan bahwa konsep “publik” dalam lima perspektif, yaitu:

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat,
- 2) Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri,
- 3) Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui ‘suara’.
- 4) Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam

jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan

- 5) Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Peneliti berpendapat bahwa berdasarkan beberapa definisi publik di atas, dapat diketahui bahwa publik memiliki berbagai arti yang luas sehingga digunakan tergantung dengan kepentingannya. Namun pada dasarnya publik dapat diartikan sebagai sekelompok orang baik itu sebagai aparat pemerintah atau sebagai masyarakat yang memiliki hubungan dengan pemerintah maupun privat.

Dimock (dalam **Rodiyah**, 2021) juga menambahkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah ilmu yang mempelajari apa yang diinginkan oleh rakyat melalui pemerintah serta cara mereka memperoleh hal tersebut. Maka dari itu ilmu administrasi publik tidak hanya sebatas apa yang dilakukan oleh pemerintah melainkan juga bagaimana untuk memenuhinya.

Hughes (dalam **Malawat**, 2022) mengemukakan bahwa Administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain.

Menurut **Waldo** (dalam **Banga**, 2018:83) administrasi publik memiliki dua pengertian, yang pertama bahwa administrasi publik merupakan organisasi dan manajemen dari manusia yang berguna untuk mencapai tujuan pemerintah. Kedua,

administrasi merupakan suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang digunakan untuk mengatur urusan negara.

Pendapat lain menurut **Keban** (dalam **Hardiansyah**, 2019:2) menyatakan bahwa administrasi publik memiliki berbagai makna. Yaitu administrasi publik sebagai administrasi dari publik dan administrasi publik sebagai administrasi oleh publik. Lanjutannya bahwa administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai penguasa atau regulator yang aktif dan berinisiatif untuk mengatur atau mengambil Langkah yang dianggap penting dan baik untuk masyarakat. Masyarakat dinilai sebagai pihak yang bersifat pasif serta harus tunduk terhadap apapun yang diatur pemerintah.

Henry (dalam **Pasolong**, 2017:9), mendefinisikan administrasi publik bahwa:

“administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, peneliti berpendapat bahwa administrasi publik merupakan proses kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai penyedia pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

2.1.3 Kajian Terhadap Pelayanan Publik

Dijelaskan dalam teori administrasi publik bahwa pelayanan merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Pada dasarnya Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa masyarakat memiliki kedudukan yang penting ketika berhadapan langsung dengan pemberi pelayanan. **Monir** (2015:17), mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Pengertian dari pelayanan yang dikemukakan oleh **Gronross** (Dalam **Mauludiah**, 2014: 35), yakni:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memebrikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/ pelanggan”.

Berdasarkan definisi yang di atas, dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok baik itu Lembaga publik maupun non publik berupa barang maupun jasa dengan mengutamakan kepuasan masyarakat.

Gabler dan **Osborne** (Dalam **Muhammad**, 2019) menyatakan bahwa, paradigma administrasi publik telah berubah dengan adanya konsep *reinventing government* di mana profesionalisme seperti yang dilakukan organisasi bisnis patut

dijadikan dasar oleh organisasi publik dalam beroperasi. Kinerja organisasi publik mengalami perubahan dari orientasi birokrat ke pelayanan kepada publik. Efisiensi, efektivitas, murah, cepat, berkualitas dalam melayani publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder menjadi tujuan utama organisasi publik.

Dahyar dalam bukunya **Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik** (2019:194) menyatakan bahwa inti dari pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok pada suatu organisasi atau instansi tertentu demi memenuhi kebutuhan publik. Selain itu, menurut **Sinambela** (dalam **Pasolong**, 2017:148) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam bentuk melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga tersebut. Dalam pembuatan KTP-el termasuk kedalam jenis pelayanan administratif karena dilakukan pelayanan berupa pencatatan, dokumentasi serta menghasilkan produk akhir yaitu kartu tanda penduduk.

2.1.4 Kajian Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan sebuah kata dengan arti yang relatif karena sifatnya abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan seberapa baik suatu hal sesuai dengan persyaratan atau spesifikasinya. Jika persyaratan atau spesifikasi terpenuhi, berarti kualitas barang yang bersangkutan dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Untuk menentukan kriteria kualitas yang ingin dicapai, spesifikasi merupakan indikator yang harus didesain, artinya secara tidak langsung kualitas yang dihasilkan dari sebuah desain tidak dapat ditutup untuk perbaikan atau perbaikan.

Kualitas nyata tidak dapat diukur karena sifatnya imajiner dan bukan kuantitas yang terukur. Oleh karena itu, perlu adanya kriteria kuantitas yang terukur untuk menentukan kualitas produk dan jasa. Banyak upaya telah dilakukan untuk menciptakan indikator terukur yang relevan dengan masalah penentuan kualitas dengan cara memastikan produksi produk atau jasa dan mengontrol kualitasnya.

Kualitas menurut **Tjiptono** (2004:2), adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas (*quality*) menurut **Montgomery** (dalam **Supramto**, 2001), "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*" Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk

tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pada dasarnya pelayanan (*service*) oleh beberapa peneliti mendefinisikan pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) (**Warella**, 1997:18).

Menurut **Sinambela** (dalam **Hardiansyah**, 2019:36) kualitas merupakan segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Meskipun demikian, definisi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tidak harus selalu menuruti keinginan dari semua pelanggan.

Wyckof mengemukakan pendapatnya (dalam **Malawat**, 2022), kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu tingkatan keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. **Lukman** (dalam **Pasolong**, 2017:154), menyebutkan bahwa salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) memiliki ketergantungan pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan definisi yang dijelaskan di atas, kualitas digunakan untuk melakukan penilaian seberapa baik suatu hal berdasarkan kesesuaian terhadap standar yang ada. Jika standar telah terpenuhi, berarti kualitas hal yang bersangkutan dapat dikatakan baik, sebaliknya jika standar tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kualitas

pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan merupakan langkah awal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga pemerintah perlu melakukan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Artinya upaya dalam melakukan pelayanan harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan memerlukan beberapa kriteria untuk menunjukkan baik atau tidaknya suatu pelayanan, menurut **Kotler** yang dikutip **Supranto** (dalam **Nurdin**, 2019: 20) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- 4) Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Menilai kualitas pelayanan publik dalam suatu organisasi diperlukan beberapa kriteria untuk menunjukkan suatu pelayanan, apakah suatu pelayanan tersebut termasuk pelayanan yang baik atau buruk. Menurut **Zeithaml** (dalam

Hardiansyah, 2019:40) bahwa **SERVQUAL** (*Service Quality*) merupakan salah satu metode yang diturunkan secara empiris serta dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Dalam metode ini terdapat pengembangan pemahaman terkait kebutuhan pelayanan yang dirasakan oleh penerima pelayanan. Hal ini diukur berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan kemudian dibandingkan dengan sebuah organisasi yang memiliki pelayanan dengan predikat “sangat baik”.

Dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan menurut **Zeithaml** yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya **Kualitas Pelayanan Publik** (2018:73) untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci sebagai berikut:

- 1) **Tangibles** (Berwujud), kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
- 2) **Reliability** (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.
- 3) **Responsiveness** (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
- 4) **Assurance** (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-

raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

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

Dari pendapat yang dikemukakan di atas terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni: (1) sarana pelayanan dalam menunjang pemberian pelayanan, (2) keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif dan efisien, (3) jaminan akan keamanan dan privacy terhadap produk pelayanan, (4) harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil, (5) empati atau tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.

2.2. Kerangka Berpikir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Pandeglang yang memiliki kewenangan sebagai Penyelenggara Administrasi Kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El). Berdasarkan hal tersebut, dapat diartikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dijelaskan oleh **Gronross** (Dalam **Mauludiah**, 2014: 35), yakni:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memebrikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/ pelanggan”.

Menurut **Gabler** dan **Osborne** (Dalam **Muhammad**, 2019) menyatakan bahwa, paradigma administrasi publik telah berubah dengan adanya konsep *reinventing government* di mana profesionalisme seperti yang dilakukan organisasi bisnis patut dijadikan dasar oleh organisasi publik dalam beroperasi. Kinerja organisasi publik mengalami perubahan dari orientasi birokrat ke pelayanan kepada publik. Efisiensi, efektivitas, murah, cepat, berkualitas dalam melayani publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder menjadi tujuan utama organisasi publik.

Sejalan dengan hal tersebut, **Sinambela** (dalam **Pasolong**, 2017:148) mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Peneliti menemukan bahwa masih terdapat indikator masalah dalam kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada kualitas pelayanan menurut **Zeithaml** (dalam **Hardiansyah**, 2018) sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*). Fasilitas, sarana, dan prasarana yang belum memadai seperti ruangan yang kurang luas, kursi yang sedikit berkarat, mesin

pencetakan KTP yang digunakan merupakan produk lama, jaringan koneksi yang sering gangguan;

2. Empati (*Empathy*). Sikap pegawai yang masih belum memberikan kesan ramah terhadap masyarakat seperti menunjukkan ekspresi muka yang kurang tersenyum saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti menggunakan teori berdasarkan kajian pustaka yang telah diuraikan dalam mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP-el. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan dimensi *SERVQUAL*, metode ini merupakan salah satu metode yang diturunkan secara empiris serta dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan serta dapat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan. Seperti yang telah dikemukakan oleh **Zeithaml** (dalam **Hardiansyah**, 2018) yaitu dengan dimensi, *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) *Empathy* (Empati). Sehingga kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dibuat, maka proposisi yang dibuat mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang Dalam Pembuatan KTP-el yaitu, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dalam Pembuatan KTP-el berjalan optimal dengan menggunakan dimensi *servqual* menurut **Zeithaml** (dalam **Hardiansyah**, 2018).
2. Faktor penghambat dalam Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang bisa diselesaikan dengan menggunakan dimensi *servqual* menurut **Zeithaml** (dalam **Hardiansyah**, 2018).

