

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Melihat judul dan masalah yang peneliti akan dilakukan, hingga perlu membandingkan dengan bahan referensi dalam penelitian yang sudah dibaca sebelumnya. Dengan adanya penelitian terdahulu yang berkaitan pada penelitian ini tentu bermanfaat untuk mengelola pemecahan masalah, kendati penelitian terdahulu atas lokus dan fokus tidak sama persis namun dapat membantu penelitian menjadi acuan sumber pemecahan masalah.

Adapun kajian penelitian terdahulu, sehingga cukup menjadi referensi yang terdapat pada tabel 2.1 Berikut uraian kajian penelitian terdahulu :

Tabel 2.1

Kajian Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1,	Tanjung, Nurmas Hasanah; Salbiah, Euis; Apriliani,	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu	Fandy Tjipto (2005) Kualitas pelayanan	Deskriptif	Kuantitatif	1. Observasi 2. Wawancara 3. Angket

	Afmi. (2022).	Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan				
2.	Tasrif (2019)	Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu	Suhady (2000:25) Mengukur Kualitas Pelayanan	Deskriptif	Kualitatif	1.Observasi 2.Wawancara 3.Dokumentasi
3.	Suwanto (2017)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang	Kualitas Pelayanan Yang Dikemukakan Oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry (Pasolong, 2013:135	Deskriptif	Kuantitatif	1. Kuisisioner 2.Dokumentasi

Dari table kajian penelitian terdahulu diatas terdapat beberapa persamaan dan perbedaan namun dibawah ini peneliti akan menjelaskan secara teoritis terkait perbedaan dan persamaan yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu diatas diantaranya :

- Penelitian yang dilakukan oleh Tanjung, Nurmas Hasanah; Salbiah, Euis; Apriliani, Afmi. (2022). Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan tentu disini mempunyai persamaan dengan focus yang peneliti buat, yaitu tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan hanya saja penelitian ini yang membedakannya ialah lokus atau tempat yang akan di teliti, serta teori yang digunakan oleh Tanjung, Nurmas Hasanah; Salbiah, Euis; Apriliani, Afmi. (2022) ialah Fandy Tjipto (2005) Kualitas pelayanan sedangkan peneliti memilih teori dengan kualitas pelayanan yaitu menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42), serta terdapat perbedaan pada metode penelitiannya, penelitian yang dilakukan oleh Tanjung Nurmas Hasanah; Salbiah, Euis; Apriliani, Afmi. (2022) menggunakan pendekatan descriptive dengan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan Teknik analisis data dengan cara observasi, wawancara, serta angket. Sedangkan metode penelitian yang peneliti lakukan ialah metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif yang menggunakan observasi, wawancara serta observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan . Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Kecamatan Ciawi dengan sampel sebanyak 78 Responden. yaitu masyarakat yang di dapati yang sedang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Ciawi. Hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ciawi sudah berjalan

dengan baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang masih di bawah nilai hasil rata-ran variabel yaitu dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai rata-ran sebesar 4,17, dimensi kehandalan (*reliability*) Dengan nilai skor rata-ran 4,16, dan dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-ran sebesar 4,17.

- Penelitian yang dilakukan oleh Tasrif (2019) membahas tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Suhady (2000:25) mengukur kualitas pelayanan melalui pendekatan deskriptif metode penelitiannya ialah kualitatif dengan menggunakan Teknik analisis yaitu dokumentasi, observasi serta wawancara, yang dimana hal ini terdapat perbedaan dan persamaan diantara penelitian yang dilakukan tasrif dengan peneliti diantaranya lokus yang berbeda serta teori yang diambil berbeda, selain itu sisanya terdapat persamaan dengan yang sedang peneliti lakukan hasil Dari keseluruhan indikator teori yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Suhady (2000:25), sesuai ulasan pembahasan maka diketahui bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani.

Adanya harapan masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung dilapangan, penambahan sarana yang mendukung kegiatan pelayanan, dan melakukan shift untuk kegiatan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan pengembangan pengetahuan dan keterampilan petugas/aparatur dengan cara mengikuti kursus, pendidikan dan pelatihan secara berkala serta meminimalisir meja yang harus dilewati dalam pengurusan kartu keluarga.

- Penelitian yang dilakukan oleh Suwanto (2017) tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang ini terdapat perbedaan lokus dengan apa yang peneliti akan ambil bahwasannya Suwanto (2017) meneliti dengan lokus dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tanjungpinang sedangkan untuk fokusnya sama dengan peneliti yaitu kualitas pelayanan tentang administrasi kartu keluarga, selain itu penelitian yang suwanto lakukan terdapat perbedaan dan persamaan antara pendekatan, metode penelitian yaitu melalui pendekatan deskriptif metode penelitiannya kuantitatif serta Teknik analisisnya yaitu kuisisioner dan dokumentasi. Yang membedakannya ialah metode penelitian, Teknik analisis serta lokus yang diambil. Suwanto (2017) menggunakan teori yang dikemukakan oleh Kualitas Pelayanan Oleh Zeithaml, Parasuraman, Dan Berry (Pasolong, 2013:135) dimana hal ini merupakan hal yang menjadi persamaan antara penelitian yang suwanto lakukan dan yang

peneliti lakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende menggunakan 12 unsur atau indikator penilaian yang mencakup sebesar 37,50 dan masuk dalam kategori kualitas pelayanan kurang baik, sedangkan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat yang diteliti berdasarkan karakteristik responden adalah sebesar 1,39 dan termasuk kategori kualitas pelayanan buruk

2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theory

2.1.2.1 Kajian Tentang Administrasi

Pada dasarnya, Administrasi merupakan bagian yang terpenting dalam kehidupan manusia, adanya saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan begitu administrasi dapat disimpulkan sebagian terencana yang dilakukan sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan dasar efektif, efisien dan rasional. Secara umum kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi di dalam mencapai tujuan secara tertib dan efisien. Peneliti juga memaparkan beberapa pengertian administrasi menurut pandangan para ahli.

Adapun pengertian administrasi menurut Hadari Nawawi (dalam Syafiie, 2003;5) adalah :

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah di tetapkan sebelumnya.”

Sedangkan Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafie, 2003;4) ialah :

“Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari tahu dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi “

Administrasi menurut Sondang P. Siagian (dalam Kartono 2014;13)

“Ialah keseluruhan proses kerjasama antara dua manusia atau lebih didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Menurut definisi di atas, hal – hal yang penting dalam administrasi ialah :

- 1. Adanya sekumpulan manusia yang melakukan kerja sama;**
- 2. Yang memiliki alasan tertentu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan;**
- 3. Dengan menggunakan segala sarana, dana, peraturan dalam perurutan waktu tertentu. “**

Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak ada.
2. Administrasi mempunyai suatu unsur – unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak di capai, adanya tugas yang harus

dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas – tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi dll).

3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul Bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Adminisrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang di mulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerjasama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Menurut Leonard D. White (dalam Sjamsuddin, 2016;8) **“administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok – kelompok, baik pemerintahan maupun swasta baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.”**

Kemudian menurut The Liang Gie (dalam Sjamsudin, 2016;17) ada 8 yang menjadi unsur-unsur administrasi, yaitu

1. Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan teretentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas dan sekaligus tempat berlangsung berbagai

aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan. Sebagai wadah organisasi berwujud kotak struktur yang menggambarkan hierarki, kedudukan dari orang-orang, pengelompokan menggambarkan berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Manajemen Hakikat

Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang kepada orang lain melalui saluran/media. Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak lain dalam usaha kerja sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Kepegawaian

Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang

tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa yang mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas penyusunan dan pengatur pemanfaatan orang-orang yang diperlukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi penting dalam administrasi.

5. Keuangan

Setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang. Tanpa ketersediaan dana, sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan. Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.

6. Pembekalan

Selain organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, dan keuangan, perbekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian tujuan tentu. Pembekalan merupakan sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaiannya, penyimpanan, pengendalian, perawatan, dan penghapusan barang-barang keperluan kerja

dalam usaha kerjasama pencapaian tujuan tertentu merupakan kegiatan-kegiatan dalam administrasi.

7. Tata Usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan, pengiriman, berbagai informasi yang diterima yang dikeluarkan oleh orang dan pekerjaan, pola hubungan antar bagian atau unit yang ada. suatu organisasi/institusi dalam upaya kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

8. Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk hubungan menjaga eksistensi melalui pencapaian hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling tujuan akan sulit dicapai.

Jadi menurut pandangan The Liang Gie (dalam Sjamsudin, 2016;17) :

“Mengenai administrasi yang memaparkan delapan unsur administrasi yang menjadi landasan utama dalam proses administrasi yang baik” .

Berdasarkan pengertian di atas, maka administrasi adalah serangkaian proses kerjasama, yang dibangun atas dasar pencapaian tujuan tertentu, dimana tujuan tersebut adalah hasil kesepakatan bersama yang ingin dicapai secara bersama pula.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pendayagunaan semua sumber daya yang ada sebaik-baiknya, seperti orang-orang, keuangan, material, metode, mesin-mesin, dan sebagainya.

Jadi peneliti menyimpulkan bahwa administrasi adalah suatu Tindakan yang berkegiatan dalam hal membantu, melayani, mengatur dan mengarahkan semua kegiatan organisasi agar tertib dan mencapai tujuan yang diharapkan juga efisien

2.1.2.2 Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Beberapa pendapat menurut para ahli ialah :

Menurut Sjamsuddin (2016;105) administrasi publik adalah terjemahan dari Bahasa Inggris publik administration yang sering juga diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi.

Jhon M. Pfinner dan Robert V. meyebut administrasi publik, (dalam Pamudji, 1985, 20) yaitu;

- 1. administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan- badan perwakilan politik.**
- 2. administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan.**

3. secara global, administrasi publik merupakan suatu proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahannya, kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Nicholas Henry (dalam Sjamsuddin 2016:107)

“administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang di perintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. “

Jadi, dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh para penyelenggara negara dalam mengelola suatu kebijakan pemerintah dalam suatu negara yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan juga efisien

2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theory

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang berupa barang dan jasa yang mempunyai sifat tak dapat dilihat. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “Publik” yang berate masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah meningkatkan mutu suatu kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan fungsi dan tugas intansi tertentu dalam pelayanan publik. Dan dapat mengefektifkan juga mengefesienkan sistem ketatalaksanaan pelaksana, sehingga hasil dari pelayanan itu bermanfaat dan berhasil guna bagi msyarakat. Sehinngga dapat menimbulkan sebuah kreativitas dalam pembangunan dan mensejahterakan masyarakat

Dalam buku **Manajemen Pelayanan Ratminto dan Atik Septi W**, definisi yang di berikan oleh **Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448)** yaitu :

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.”

Definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang hanya dapat dirasakan atas produk-produk yang diberikan oleh layanan kepada yang dilayani, hal ini pelayanan tidak dapat dilihat wujudnya bahkan nyatanya namun hanya rasa yang dapat menilai pelayanan itu sudah baik atau belum baik.

Sedangkan Gronroos, (1990:27) mengatakan definisi pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.”

Seperti definisi sebelumnya, bahwa pelayanan suatu kegiatan atau usaha atas produk yang telah disediakan dengan tanpa wujud tak terlihat, hanya dapat dirasakan dengan adanya interaksi antara satu dengan yang lain yaitu konsumen dan produsen sehingga aktivitas pelayanan ini dapat terjadi dan berfungsi sebagai pemecahan masalah atas kebutuhan yang diperlukan oleh para konsumen.

Pelayanan publik diartikan pembeian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga Sinambela mengatakan Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. (Sinambela,2011:5). Penyelenggara negara adalah sebagai subjek pelayanan yang menyediakan atau memenuhi kebutuhan para masyarakatnya akan berbagai kebutuhannya. Dan ini suatu keharusan bagi penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab negara guna bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dan pada dasarnya pelayanan adalah sebuah usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana

sebagai pelaku pemenuh kebutuhan adalah negara melalui instansi-intansi yang terbentuk untuk memberikan pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut.

Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyediaan pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Berbicara tentang pelayanan

birokrasi kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan, dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan

2.1.3.2 Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “moment of truth” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin (1987) mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu ;

1. ***Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti**
2. ***Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.**

3. **Reliability** (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. **Conformance**(kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. **Durability** (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. **Serviceability**, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. **Estetika**, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik.
8. **Perceived**, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:42) mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. **Bukti Langsung (*Tangible*)** Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.
2. **Kehandalan (*Reliability*)** Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.
4. **Jaminan (*Assurance*)** Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keraguan.
5. **Empati (*empathy*)** Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua

faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan, pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, *responsive*, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.

Responsive berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, professional, berkompeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan. Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya

kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

2.1.3.3 Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Umum

Pelayanan yang baik merupakan pintu terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pelayanan juga berpengaruh kepada kepuasan masyarakat sehingga pemerintah dapat dinilai melalui pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, di bawah ini penulis uraikan beberapa faktor penghambat dan pendukung.

Adapun faktor pendukung dalam pelayanan umum sebagai berikut.

- Faktor pendukung.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia.

- Faktor kesadaran.

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

- Faktor aturan.

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

- Faktor Organisasi.

Dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode.

- Faktor Pendapatan.

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan

mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.

- Faktor kemampuan dan keterampilan.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

- Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Adapun fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2.1.3.4 Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu dibawah ini terdapat faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
- Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
- Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
- Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- Banyak interest pribadi.
- Budaya tip.
- Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).

- Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
- Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- Tidak adanya keselarasan antarbagian dalam memberikan pelayanan.
- Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.
- Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
- Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Keseluruhan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.

2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory

2.1.4.1 Kajian Tentang Pengertian Kartu Keluarga

Pengertian Kartu Keluarga Kartu keluarga yang biasa di singkat KK merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga di dalamnya memuat keterangan mengenai kolom nomor Kartu Keluarga, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan, jenis kelamin, alamat tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi dan nama orang tua. (Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 1 Tahun

2010). Berdasarkan pengertian diatas bahwa kartu keluarga merupakan kartu identitas pada setiap satu kepala keluarga, dengan data yang dimuat didalamnya tentang susunan dan hubungan keluarga disertai keterangan lainnya sebagai dokumen penting sebagai warga Negara yang baik. Kartu keluarga merupakan catatan ontetik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang susunan pada satu keluarga yag diantaranya nama anggota keluarga, status, pekerjaan tanggal kelahiran dan hubungan antara anggota keluarga yang ada didalamnya yang dilegalkan dengan memberikam tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan memperoleh status keluarga.

2.1.4.2 Penerbitan Kartu Keluarga

Pencatatan kartu keluarga penduduk WNI dimaksud dalam peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;
3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau

4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang tinggal dari luar negeri karena pindah. Ada pula Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama; dan

2. Kutipan Akta Kelahiran

Kemudian dalam keluarga pasti akan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada KK pad anggota keluarga tersebut. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama;

2. KK yang akan ditumpangi;

3. Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan/atau

4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Selain perubahan dalam penambahan anggota keluarga karena adanya keahiran atau yang menumpang pada anggota keluarga tersebut. Ini sebaliknya akan ada perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama;
2. Surat keterangan kematian; atau
3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapula Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah;
 2. KK yang rusak;
 3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; atau
- Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing. ikenakan biaya denda administrasi sebesar Rp. 10.000,- . dan penduduk yang melakukan Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW

- Pemohon menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4
- Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03);
- Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir jenis F1.06 yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
- Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan

yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturan ini

- Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
- KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan
- Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 1 tahun sejak terjadinya perubahan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,-. Biaya pengurusan dalam pembuatan KK adalah untuk KK biaya umumnya adalah Rp. 0 ., sedangkan penduduk yang melakukan perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 30 hari sampai dengan 1 tahun sejak terjadinya perubahan

2.1.4.3 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

Pencatatan dalam pelayanan kartu keluarga dilakuna dengan tata cara :

- a. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
- b. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan
- c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga
- d. Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- e. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan
- f. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- g. Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
- h. Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan

yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturan ini

- i. Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
- j. KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan
- k. Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

2.1.4.4 Kajian Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan SERVQUAL (kualitas pelayanan) menjadi lima dimensi, yaitu:

- 1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;**
- 2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;**
- 3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;**
- 4) Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and**

5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.

Dari pendapat diatas dapat dipahami bahwa SERVQUAL

ada lima dimensi yaitu:

- 1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) *realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
- 3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
- 4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- 5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk lebih jelasnya menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

- 4) Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model ServQual dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat. Jika kenyataannya besar dan harapan kecil maka pelayanannya dianggap berkualitas. Namun sebaliknya jika kenyataannya kecil dan harapannya besar maka pelayanannya dianggap tidak berkualitas. Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Namun peneliti memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Menurut peneliti, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan

yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode SERVQUAL (*Service Quality*) tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba, termasuk pelayanan public, disamping itu dimensi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman telah menjabarkan 5 dimensi terkait kualitas pelayanan public

2.2 Kerangka Berfikir

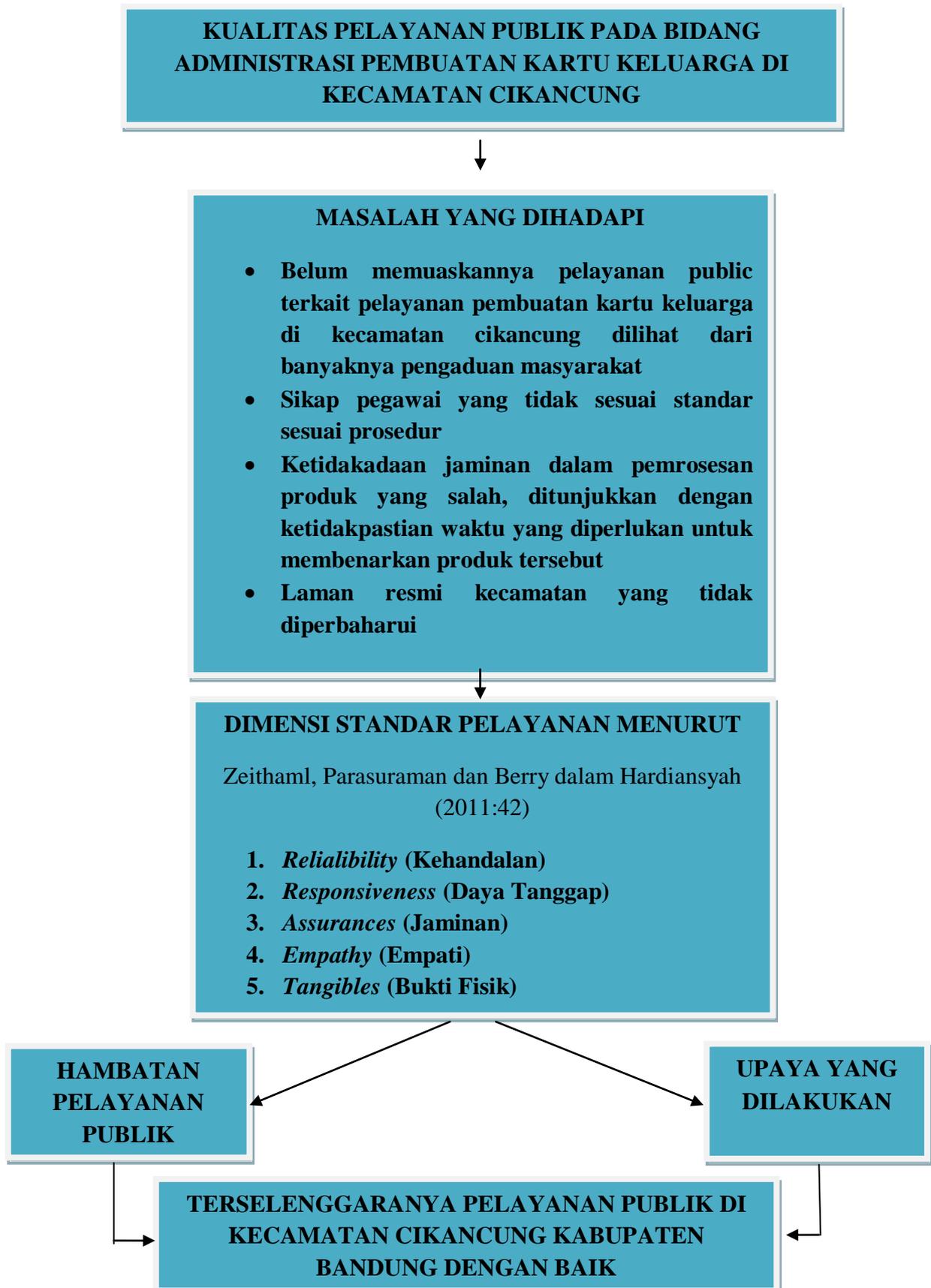
Kerangka pemikiran adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan fokus penelitian.

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Kecamatan cikancung pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di

Kecamatan cikancung. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Yang berakir dari citra baik dari masyarakat serta masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan kecamatan cikancung kabupaten bandung dengan memberikan diantaranya beberapa pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur dalam menangani konsumen ataupun masyarakat yang berkunjung pada kecamatan cikancung.

Adapun dibawah ini model kerangka berfikir dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:42) tentang dimensi standar dalam pelayanan public :

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



2.1 Proposisi

Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti memberikan asumsi sementara mengenai Kualitas Pelayan Publik pada Kecamatan Cikancung dalam bidang pelayanan administrasi pembuatan Kartu keluarga dapat diukur dengan bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan serta jaminan, yang dimana hal ini akan menjadi penilaian atau hasil akhir baik atau buruknya kualitas pelayanan.

Proposisi dijadikan sebagai acuan untuk menjawab rumusan masalah :

1. Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang pembuatan kartu keluarga di kecamatan cikancung kabupaten bandung dapat dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku dalam pelaksanaannya terdapat dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:42) yaitu diantaranya *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurances* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. Terwujudnya pelayanan publik yang baik tentunya ditentukan dengan aparatur dan perangkat desa yang mumpuni dan berkompentensi dalam bidangnya, serta sarana prasana seperti ruangan tunggu serta kecepatan dalam melayani masyarakat yang ingin membuat kartu keluarga dan hal itu bisa diukur melalui indikator Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:42) *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya

Tanggap), *Assurances* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles*
(Bukti Fisik)