

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 untuk dijadikan panduan dan perbandingan.

2.1.1. 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 menelaah hasil penelitian terdahulu, antara lain :

1. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan oleh Kleo Patra Mandir 2021

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kleo Patra Mandir pada tahun 2021, penulis menggunakan teori dari Zeithaml dan metode penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Untuk Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan Reduksi Data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dalam objek penelitiannya, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Penulis dalam penelitian Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan mempunyai tujuan untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barito Selatan dan mengetahui hambatan dalam kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barito Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian Kleo Patra Mandir (2021) menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian Kleo Patra Mandir menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurangnya kelengkapan dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai menurut indikator *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

2. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie oleh Gildan Satria Agustin 2021

Penelitian yang dilakukan oleh Gildan Satria Agustin pada tahun 2021 menggunakan teori dari Zeithaml dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti dalam objek penelitian, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian Gildan Satria Agustin menunjukkan bahwa pelayanan pelayanan pembuatan E-KTP pada DISDUKCAPIL sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). DISDUKCAPIL mendapat dukungan dari Pemerintah Daerah, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, bahkan diatas umur 17 tahun juga masih ada yang belum melakukan perekaman E-KTP dan tidak stabilnya jaringan internet sehingga proses perekaman dan pencetakan E-KTP tidak bisa dilakukan, sehingga masyarakat harus menunggu satu sampai dua hari untuk pencetakan E-KTP.

3. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu oleh Yayat Rukayat 2017

Penelitian yang dilakukan Yayat Rukayat (2017) menggunakan teori Zeithaml dan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe

penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dengan melakukan observasi, wawancara. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam objek penelitiannya, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Pelayanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang ramah dan lebih mengerti keinginan masyarakat.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun oleh Ephani Anggara Demanik 2019

Penelitian yang dilakukan oleh Ephani Anggara Demanik (2019), penulis menggunakan teori dari muwafik dan metode penelitiannya

menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah teknik pengumpulan data regresi linier. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan peneliti dalam objek penelitian, dan perbedaan dalam metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian Ephani Anggara Demanik menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Pengenal (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ atau nilai nilai t hitung sebesar $9,069 >$ nilai t table sebesar $1,665$. Dengan demikian, Hipotesis penelitian yang menyatakan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone diterima.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Kleo Patra Mandir (2021)	Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi

2.	Gildan Satria Agustin (2021)	Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi
3.	Yayat Rukayat (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara
4.	Ephani Anggara Demanik (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun	Teori Muwafik	Kuantitatif	Kuantitatif	<i>Regresi Linier</i>

Sumber : Peneliti (2023)

Keunggulan peneliti dari kajian peneliti sebelumnya yaitu bisa terlihat dari fokus peneliti kepada kualitas pelayanan, dalam hal ini, memiliki fokus yang jelas pada Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ini membuat penelitian tersebut lebih spesifik dan terarah pada aspek tertentu yang perlu dievaluasi. Terutama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, pemilihan pendekatan kualitatif memungkinkan untuk memahami secara mendalam mengenai permasalahan dan situasi yang dihadapi serta cara-cara untuk mengatasinya. Pengambilan

data yang lengkap dari berbagai cara pengambilan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dokumen-dokumen yang relevan. Kombinasi pengambilan data ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi yang ada. Teori yang diambil oleh peneliti sebelumnya ialah teori Zeithaml dan Muwafik tentang kualitas pelayanan sedangkan peneliti mengambil teori menurut Agus Dwiyanto (2010;343-344) sebagai perbandingan dalam kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa penelitian tersebut berusaha mendekati kualitas pelayanan dengan dasar teori yang terukur. Hal ini menekankan kolaborasi dengan konsep pengoptimalan dan sebagai landasan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. Hal ini menunjukkan pendekatan yang *komprehensif* dalam mengatasi permasalahan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan ini membuat lebih terperinci, spesifik, dan fokus kualitas pelayanan e-ktip serta pengaruhnya terhadap masyarakat. Ketiga penelitian tersebut menjadi acuan peneliti dan juga perbandingan dalam menemukan sebuah inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Kajian terhadap penelitian terdahulu membantu mempertegas posisi penelitian dan orisinalitas dari penelitian. Judul yang diambil peneliti memiliki persamaan dengan judul dari penelitian terdahulu yang dikaji peneliti, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi.

2.1.2. Konsep Administrasi

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.

Administrasi menurut White sebagaimana dikutip Syafiie dkk. (dalam Pasolong, 2017:3), mendefinisikan “administrasi sebagai 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 (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 Handayani (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.”

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.

2.1.3. Konsep Administrasi Publik

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 nonpemerintah, 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.

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 praktikpraktik 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.

2.1.4. Konsep 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.

Pelayanan menurut Monir (2015:17), mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Sedangkan menurut 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.

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.

2.1.5. Konsep 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.

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. Sedangkan 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, Agus Dwiyanto (2010;343-344) mengemukakan pendapatnya mengenai kualitas pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu :

1. Sikap Petugas, yaitu sikap, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
2. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan.
3. Waktu, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan layanan untuk membantu masyarakat.
4. Fasilitas, yaitu ketersediannya fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan.
5. Pelayanan, yaitu kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat umumnya.

Dari pendapat yang dikemukakan di atas terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni: (1) Sikap petugas yang diberikan terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan, (2) Prosedur yang sesuai

dengan mekanisme SOP pada saat dilapangan yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan (3) Ketepatan waktu dalam memberikan layanan terhadap masyarakat (4) Fasilitas yang menunjang dalam memberikan pelayanan (5) Pelayanan yang prima yang diberikan kepada masyarakat.

2.1.6. Konsep 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 (e-KTP) yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/ kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan diterapkannya e-KTP, 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.

Konsep e-KTP (elektronik KTP) adalah pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang berlaku secara nasional sebagai SIN (Single Identity Number) dengan menggunakan teknologi

computer dan basis data yang integratif. Tujuan yang dilaksanakannya e-KTP adalah untuk menjamin kepastian hukum, tidak adanya penggandaan, mencegah pemalsuan, keamanan data serta efisiensi proses kependudukan.

Menurut Teori Merilee S. Grindle Keberhasilan pelaksanaan program nasional e-KTP dipengaruhi oleh dua variabel besar yakni : isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).

a. *Content Of Policy* Menurut Grindle adalah :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan.
2. *Type of benefits* (tipe manfaat) atau jenis manfaat yang diterima oleh target groups. Contoh : masyarakat diwilayah slum areas (daerah kumuh) lebih suka menerima program air bersih dan perlistrikan daripada menerima program kredit sepeda motor
3. *Extent of change envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai dari sebuah kebijakan) contoh : program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan dari pada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atay bantuan beras kepada kelompok masyarakat miskin.
4. *Site of decision making* (letak pengambilan keputusan) apakah letak sebuah program sudah tepat disuatu lembaga.
5. *Program implementer* (pelaksana program) apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya/pelaksananya dengan rinci.
6. *Resources committed* (sumber-sumber daya yang digunakan) apakah sebuah program didukung sumber daya yang memadai.

b. *Context of implementation* Menurut Grindle adalah :

1. *Power, interest, and strategy of actor involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat) artinya seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. *Institution and regime characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa) artinya karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa.
3. *Compliance and responsiveness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana) artinya tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran kebijakan.

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual bagaimana teori dapat berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang sangat penting menurut Uma Sekaran (Sugiyono, 2017:60). Kerangka berpikir ini sebagai teori yang digunakan sesuai dengan landasan dalam pola pemikiran untuk memecahkan suatu masalah penelitian. Menurut penulis indikator yang ada pada kerangka berpikir ini berhubungan satu sama lain terhadap permasalahan, Kualitas Pelayanan KTP elektronik (e-KTP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Maka berdasarkan definisi diatas peneliti menggunakan teori menurut Agus Dwiyanto (2010;343-344) :

1. Sikap Petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Pelayanan

Deskripsi mengenai kerangka berpikir diatas yaitu guna mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan yang secara keseluruhan belum berjalan dengan baik dan sedang mengoptimalkan pelayanannya, dapat diukur dengan menggunakan teori dari Agus Dwiyanto yang terdapat faktor yang mendukung Kualitas Pelayanan seperti sikap petugas, prosedur, waktu, dan pelayanan.

Alasan memilih model Kualitas Pelayanan Agus Dwiyanto ini adalah peneliti menganggap model ini tepat digunakan dalam menilai kualitas

pelayanan di lingkungan birokrasi karena dimensinya lebih menyentuh prinsip dasar pembuatan kebijakan itu sendiri yaitu menuntut adanya kepatuhan birokrat atau aparatur terhadap kebijakan dan tercapainya tujuan yang diinginkan dari kebijakan tersebut.

Untuk lebih terangnya dapat dijelaskan kelima dimensi Agus Dwiyanto tersebut sebagai berikut:

a. Sikap Petugas

Keberhasilan suatu kualitas pelayanan bisa diukur dari tergantung kepada dampak serta kinerja yang diberikan seperti sikap petugas, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal. Dalam Kualitas Pelayanan, Sikap Petugas merupakan bagian penting dan harus dimiliki oleh seluruh aparat atau birokrat yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan.

b. Prosedur

Kualitas Pelayanan yang sukses ditandai dengan prosedur yang sesuai dengan kebijakan terdapat kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan dan tidak terdapat permasalahan yang dialami.

c. Waktu

Kesuksesan ataupun kegagalan sebuah Kualitas Pelayanan tergantung kepada waktu, setiap organisasi memiliki pelayanan yang harus sesuai dengan ketepatan waktu dalam memberikan layanan untuk membantu masyarakat. Merujuk pada pencapaian hasil pelaksanaan dalam jangka waktu

yang lebih panjang pasti akan ada evaluasi untuk terus memberikan pelayanan yang prima.

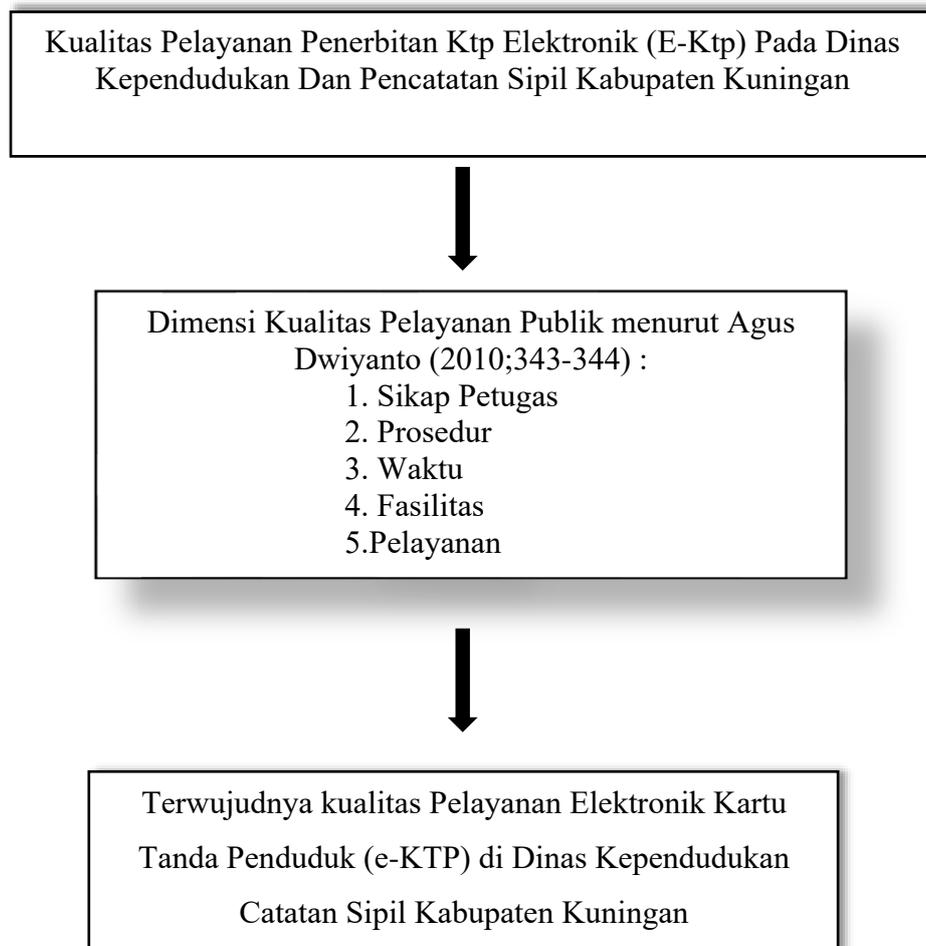
d. Fasilitas

Kualitas Pelayanan bergantung kepada fasilitas, setiap organisasi harus memberikan pelayanan yang optimal dengan ketersediannya fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

e. Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur dari tergantung kepada kinerja yang diberikan dan kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam Kualitas Pelayanan, pelayanan merupakan bagian penting dan harus dioptimalkan oleh seluruh aparat atau birokrat yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Ktp Elektronik (E-Ktp) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan kualitas pelayanan E-KTP akan berjalan optimal apabila dimensi kualitas pelayanan publiknya dapat terpenuhi yaitu Sikap petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal, prosedur yang sesuai dengan kebijakan terdapat kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan dan tidak terdapat permasalahan yang dialami. , waktu yang harus sesuai dengan ketepatan waktu dalam memberikan layanan untuk membantu masyarakat., fasilitas pendukung yang memadai dalam memberikan pelayanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, dan pelayanan prima yang diberikan kepada msayrakat .