

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian. Menurut Cooper dalam Creswell (2018:23) mengemukakan bahwa kajian pustaka memiliki beberapa tujuan yakni; menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya. 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

Beberapa hasil kajian penelitian terdahulu dalam penelitian ini sangat diperlukan dalam mendukung kajian teoritis yang telah dikemukakan sehingga dapat digunakan sebagai landasan pada kerangka berfikir yang akan diajukan. Adapun beberapa hasil kajian penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Rosmiati (2017). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2017, 5 (4): 1421-1434 ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak), ejournal.ipfisp-unmul.ac.id. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas mengenai pelayanan publik dapat

ditemukan persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama sama mengkaji bagaimana kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif, dan fokus penelitian ini pada Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, sedangkan peneliti fokus pada Kualitas Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Martilia Sari Puspa. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang peneliti lakukan maka dapat diambil kesimpulan. Dan hal yang paling utama faktor penghambatnya adalah dikarenakan oleh jaringan. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada rentang 30%-39% dengan persentase 39%, yang berarti Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tergolong kepada kategori “Cukup Setuju”. Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan diatas mengenai kualitas pelayanan dapat ditemukan persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama sama mengkaji bagaimana kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif, dan fokus penelitian ini pada kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, sedangkan peneliti fokus pada Kualitas Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

3. Rahayu Oktian. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal GOVERNANSI*, 9 (1): 61-70. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas mengenai kualitas pelayanan dapat ditemukan persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama sama mengkaji bagaimana kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif, dan fokus penelitian ini pada kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, sedangkan peneliti fokus pada Kualitas Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Pengumpulan Data
1	Rosmiati	Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan	Akuntabilitas pelayanan bersumber dari Elwood 1993 yang dialih bahasakan oleh Mardiasmo (2002)	Kualitatif	Deskriptif	Wawancara, observasi dan dokumentasi
2	Martilia Sari Puspa	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	Kualitas Pelayanan bersumber dari Tjiptono (2016)	Kuantitatif	Deskriptif	Kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi
3	Rahayu Oktian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kualitas Pelayanan bersumber dari Ulum (2018)	Kuantitatif	Deskriptif	Kuisisioner dan wawancara

Sumber : Peneliti 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 pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Bandung. 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 “*ministrare*” 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, 2019:11), 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 sebagaimana dikutip Handayani (dalam Sodikin, 2019:3) mengemukakan “bahwa ‘*administration is the activities of groups cooperating to accomplish common goals*’ dengan arti administrasi sebagai kegiatan dari pada 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, 2021:162) 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, 2022:95) 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

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa

“Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Invancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan”.

Berdasarkan pendapat Fisk, et.al dalam (Mindarti, 2016:2) mengemukakan bahwa “Esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaiannya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan”.

Menurut Lovelock dalam (Hutabalian & Kalangi, 2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan.

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Menurut Armstrong dalam (Rangkuti, 2017:14) mengemukakan bahwa “Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu”.

Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.1.4. Kajian Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.1.5. Kajian Terhadap Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik

yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Produk Pelayanan.
4. Biaya Pelayanan.
5. Sarana dan Prasarana.
6. Kompetensi Petugas Pemberi layanan.
7. Jenis Pelayanan Publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum

2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Biaya Pelayanan;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

2.1.6. Kajian Terhadap Kualitas

Kualitas didefinisikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Dalam Era Globalisasi, secara strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Keunggulan suatu produk terukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Karakteristik sistem kualitas modern dicirikan dalam lima aspek, yaitu: berorientasi pada pelanggan, adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk berkualitas, adanya aktivitas yang berorientasi pada Tindakan pencegahan kerusakan dan adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (*way of life*) (Ariani, 2016).

Atmaja (2018:11) menyatakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan.”

Kotler, Dkk dalam Suryati, (2015:23)” Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Kesimpulan dari teori diatas dapat didefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.1.7. Kajian Terhadap Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

2.1.6.1 Kajian Terhadap Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.

9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian diatas menurut peneliti dapat disimpulkan prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam melakukan Kualitas Pelayanan adalah:

1. Kepemimpinan Strategi
2. Pendidikan
3. Perencanaan Proses
4. *Review Proses*
5. Komunikasi Implementasi
6. Penghargaan dan
7. Variasi model Kualitas Pelayanan
8. Kualitas Pelayanan Pribadi
9. Kenyamanan

2.6.1.2. Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan

dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Faktor penyebab buruknya Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2015:178), faktor penyebab buruknya Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :
 - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;
 - b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks;
 - c. Tutur kata karyawan kurang sopan;
 - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan;
 - e. Mimik muka karyawan selalu cemberut.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa mempengaruhinya antara lain :

- a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan);
 - b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi;
 - c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi;
 - d. Motivasi kerja karyawan rendah.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan front line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).
4. Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :
- a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.

- b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
 - c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
 - d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima.
6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.
7. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sedangkan Christian Gronroos dalam

Rolando (2018:56) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan yaitu:

8. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan Kualitas Pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

2.6.1.3. Kajian Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen dalam Sinambela (2010) dalam Budi Arti, Nur (2014:29) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 6 indikator yaitu:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.8. Kajian Terhadap 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 yang 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.

2.1.9. Kajian Terhadap 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 datang 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
 - a. Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing di kenakan biaya denda administrasi sebesar Rp. 10.000,- . dan penduduk yang melakukan Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW.
 - b. Pemohon menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
 - c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03).
 - 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 jenis F-1.06 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.
4. Perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 1 tahun sejak terjadinya perubahan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp25.000,-.
- . 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.

2.1.10. Kajian Terhadap Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

Pencatatan dalam pelayanan Kartu Keluarga dilakuna dengan tata cara :

1. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW.
2. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan.
3. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga.
4. 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).
5. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan.
6. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan

dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).

7. Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4 (empat).
8. 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.
9. 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.
10. KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan,
11. Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Bandung. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila

terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang–undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”.

Keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan misinya terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat tergantung dan ditentukan antara lain oleh sumber daya manusia yang dimilikinya dan bagaimana aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai

penerima layanan. Karena terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki beberapa konsep penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan kartu keluarga.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen dalam Sinambela (2010) dalam Budi Arti, Nur (2014:29) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 6 indikator yaitu:

Pertama, Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Transparansi didukung oleh adanya proses penyelenggaraan terbuka, segala bentuk proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilihat oleh masyarakat dan masyarakat pun dapat merasakan serta memberikan

penilaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami juga merupakan factor pendukung dari adanya transparansi dalam pelayanan pembuatan KK, peraturan dan prosedur dalam pelayanan dinilai penting agar masyarakat teratur dan paham akan layanan yang diberikan oleh aparatur, sehingga peraturan menimbulkan persyaratan yang harus dipenuhi dengan prosedur yang telah ditentukan yaitu dari mulainya surat pengantar RT atau RW setempat hingga kecamatan ini merupakan prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat karena sudah merupakan peraturan serta persyaratan dalam pembuatan kartu keluarga.

Kemudahan untuk memperoleh informasi hal ini sangat penting terjadi pada transparansi, keterbukaan pada suatu pelayanan dilihat dari informasi yang mudah dan dimengerti oleh masyarakat sehingga peraturan dan prosedur diketahui oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan KK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Kedua, akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada public maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai – nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan pelayanan dengan tujuan yang diharapkannya,

Kinerja merupakan hal yang sangat penting pada suatu pelayanan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan akan sesuatu yang belum terpenuhi. Kinerja yang baik yang sesuai dengan tugas dan fungsinya dan memenuhi standar operasional pelayanan akan menghasilkan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Akuntabilitas atau pertanggung jawaban bukan saja pada kinerja aparatur tetapi ada pada pembiayaan pelayanan, perlunya kesesuaian dalam hal biaya pelayanan yang terdapat pada Undang-Undang harus terealisasikan karena jika tidak menuruti pada Undang-Undang terjadi penyelewengan pada biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Akuntabilitas pada pelayanan juga harus membuat suatu produk atau hal yang baru untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan, sehingga peningkatan kinerja pada aparatur pun lebih mengoptimalkan kepentingan masyarakat dengan adanya produk pelayanan yang efektif, mudah, murah dan praktis.

Ketiga, kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat pengguna jasa yang sesuai kondisi pemberi dan penerima

pelayanan. Kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala-kendala dalam pelayanannya. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Efisiensi dan efektif merupakan modal yang utama pada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Semakin efisien dan keefektifan dalam pelayanan akan meningkatnya juga kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Berpegang pada pedoman Standar Pelayanan Minimum membuat optimalnya efisiensi serta efektifnya suatu pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur. Biaya, waktu terorganisir dengan baik mencerminkan kondisional yang memuaskan masyarakat akan layanan yang diberikan.

Keempat, partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Partisipatif atau peran dari masyarakat pada pelayanan sebagai hal yang penting bagi berjalannya pemerintahan, adanya sinergi antara pemerintah atau aparatur dengan masyarakat akan menjadikan pelayanan berjalan dengan baik dan teratur, karena akan terjadi timbal balik yang signifikan layanan dari aparatur

dirasakan oleh masyarakat yang dapat dinilai baik buruk serta puas atau ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut.

Metode instrument pun menjadikan peran partisipatif masyarakat muncul dan mengikuti alur pelayanan yang ada, kecocokan instrument pun modal utama bagi masyarakat karena kebutuhan masyarakat agar cepat terpenuhi dengan menggunakan hal yang praktis, mudah, murah dan terjangkau dari berbagai kalangan masyarakat. Hal ini perlu ada kecocokan antara metode pelayanan dan masyarakat yang dilayani juga sinerginya aparatur yang berperan aktif agar partisipatif masyarakat lebih dapat tinggi dan menciptakan kepuasan serta meningkatkan kualitas pada pelayanan.

Kelima, kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, layanan dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Keteguhan pada aparatur sangat penting, berpegang pada nilai-nilai moral serta teguh membentengi dirinya sebagai aparatur yang melayani masyarakat tanpa mengutamakan kepentingan pribadi.

Ketegasan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan norma sebagai aparatur yang melayani masyarakat dan cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada masyarakat saat melayani. Keramahan serta bertika yang baik modal utama bagi pemberi layanan agar masyarakat merasa nyaman dilayani dan dapat dinilai baik dan berkualitas pelayanan yang diberikannya.

Keenam, keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan aparatur kepada masyarakat dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

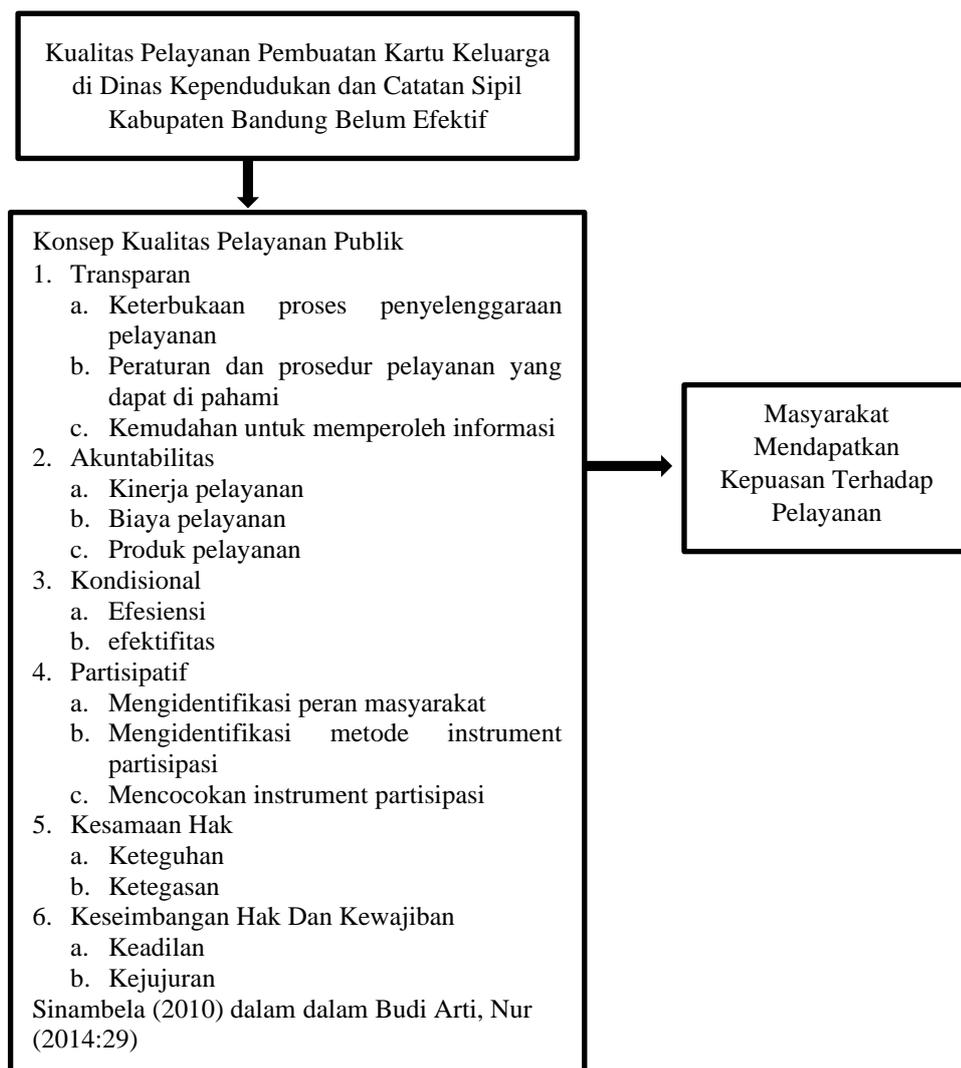
Keadilan dalam memberikan pelayanan memang sulit dilakukan, namun pemerataan dalam pelayanan akan sedikit mengimbangi, karena tidak semua masyarakat sama dan satu sama lain ingin cepat terlayani dengan baik dan memuaskan. Patuhnya dan berpegang pada etika dan norma tanpa ada diskriminasi akan menciptakan kenyamanan serta timbul nilai baik yang meningkatnya kualitas pada pelayanan.

Kejujuran pada pelayanan pun modal utama bagi aparatur untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mempunyai sikap acuh terhadap pelayanan yang diberikan. Kode etik diperlukan pada aparatur dalam melayani masyarakat, mengharapkan imbalan atau balasan akan jasa pelayanan hal itu bukan kode etik sebagai aparatur yang mementingkan kepentingan masyarakat, hal tersebut mengurangi ketidakpercayaan masyarakat pada aparatur pemberi layanan.

Keenam konsep yang terurai diatas akan menghasilkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang dinilai dapat memuaskan para masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut ini adalah model kerangka berpikir peneliti yang telah dimodifikasi untuk memperjelas sebagai tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan diatas :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.3. Proposisi

Proposisi adalah suatu istilah yang digunakan untuk kalimat pertanyaan yang memiliki arti penuh dan utuh, yang berarti suatu kalimat harus dapat dipercaya,

disangka, disangsikan atau dibuktikan kebenarannya. Dengan kata lain, proposisi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang dapat dinilai benar atau salahnya.

Kualitas pembuatan KK di Disdukcapil dapat memberikan kepuasan apabila memenuhi konsep pelayanan yang diantaranya :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung menjadikan peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan, terlihat dari sukses dan tidaknya pelayanan pembuatan kartu keluarga kepada masyarakat. Masyarakat juga dapat mengetahui informasi dari website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang menangani pembuatan Kartu Keluarga dinilai baik, apabila seluruhnya atau sebagai besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mengalami

penggunaan informasi teknologi untuk mengakases data, efesien serta efektif dalam pelayanan publik berhubungan dengan sumber daya manusia itu sendiri menciptakan pertimbangan tentang keberhasilan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang mudah dan cepat.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap petugas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan disetiap penyelenggaraan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Aparat petugas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang memiliki sikap teguh membentengi dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati para aparat petugas dinas yang menangani pembuatan Kartu Keluarga menciptakan komitmen dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan

penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sudah berkualitas menciptakan pelayanan tanpa tidak membeda-bedakan dalam pelaksanaannya, baik dari jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan dan lain sebagainya.