

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka dapat diartikan sebagai penjelasan secara rinci tentang apa yang akan di bahas oleh peneliti terkait dengan masalah penelitian. Dengan adanya kajian pustaka, maka akan mempermudah pembaca untuk dapat memahami kajian yang akan dibahas. Kajian pustaka ini akan membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan “Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian peneliti terdahulu adalah metode yang sering menjadi acuan peneliti dalam membandingkan penelitian yang akan dilakukan serta mengidentifikasi sebagai bahan referensi dari sudut pandang yang berbeda namun fenomena yang sama sehingga dalam kajian peneliti terdahulu membantu peneliti memperluas dan memperdalam teori yang digunakan di dalam penelitian. Penelitian yang didapat peneliti dari hasil karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dan jurnal yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Berikut peneliti sajikan hasil penelitian terdahulu sebagai kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut ini penjelasan mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Kajian Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>1</b>	
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Sukur Sulaeman</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas pelayanan E- KTP di dinas kependudukan dan pencatatansipil kabupaten halmahera selatan	
<b>Persamaan/Perbedaan</b>	Teori yang digunakan	Hardiyansyah, 2015 Komunikasi Pelayanan publik
	Pendekatan	Kualitatif
	Metode	Deskriptif
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
<b>Hasil</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal	

<b>No.</b>	<b>2</b>	
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Juriko Abdusamad</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gorontalo	
<b>Persamaan/</b>	Teori yang digunakan	Meleong (2009:6) penelitian Kualitatif nawawi (Sugiono 2009:43)
	Pendekatan	Kualitatif

<b>Perbedaan</b>	Metode	Deskriptif
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
<b>Hasil</b>	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gorontalo masih belum baik.	
<b>No.</b>	<b>3</b>	
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Zahra Vivi Octavia</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas pelayanan E- KTP di dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten bulukumba	
<b>Persamaan/ Perbedaan</b>	Teori yang digunakan	Pelayanan lovely (Fandy Tjiptono 2000:59 kualitas pelayanan
	Pendekatan	Kualitatif
	Metode	Deskriptif Kualitatif
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
<b>Hasil</b>	Dari hasil penelitian ini secara umum kualitas pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bulukumba belum cukup berkualitas	

<b>No.</b>	<b>4</b>
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Robi Raspati</b>
<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

<b>Persamaan/Perbedaan</b>	Teori yang digunakan	Sedarmayanti (2009:252):
	Pendekatan	Kualitatif
	Metode	Fenomenology
	Teknik Analisis	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
<b>Hasil</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari dimensi Tangible dan Responsiveness.	

Berdasarkan dari literature hasil penelitian terdahulu, terkait dengan kualitas pelayanan. Dari ketiga literature jurnal yang telah di paparkan diatas maka peneliti melihat bahwa penelitian pertama dilakukan oleh Sukur Sulaeman, Penelitian kedua oleh Juriko abdussamad, penelitiann ketiga dilakukan oleh Zahra Vivi Octavia yang berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, wawancara, dokumentasi, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara dan Masyarakat yang merasakan pelayanan pembuatan E- KTP data yang diperoleh, menganalisis menggunakan Teknik deskriptif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas bahwa kualitas pelayanan

masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik Dan juga ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi yakni, perlu adanya peningkatan beberapa aspek dalam pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, wawancara, dokumentasi, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara dan Masyarakat yang merasakan pelayanan pembuatan E- KTP data yang diperoleh, menganalisis menggunakan Teknik deskriptif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian terdahulu di atas bahwa kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dengan baik Dan juga ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi yakni, perlu adanya peningkatan beberapa aspek dalam pelayanan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian terdahulu lokus dan fokus persamaan tidak sama persis namun dari penelitian terdahulu dapat sangat membantu peneliti dalam menemukan sumber sumber pemecahan masalah pada penelitian ini. Melihat hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa orang. Menghasilkan bahwa kualitas memberikan pengaruh terhadap pelayanan di organisasi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas yang diberikan maka pelayanan akan meningkat. Oleh karena itu perlu dilihat kualitas seperti apa yang mampu menghasilkan kualitas pelayanan pada organisasi sehingga nantinya tujuan dari organisasi akan lebih cepat tercapai tanpa adanya hambatan dari pegawai yang kurang berkualitas dengan baik dalam melakukan pekerjaan akibat adanya kualitas yang kurang

## **2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theory**

### **2.1.2.1 Konsep Administrasi**

Administrasi sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari ataupun dalam dunia kerja, sehingga pasti sudah tidak asing dengan istilah administrasi. Namun tidak semua mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri.

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerja dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi mencatat, surat menyurat, ketik-mengketik, agenda dan sebagian yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antar dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil.

Robbins dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa:

*“Administration is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people”* Robbins memahami administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisien melalui kerja sama dengan orang lain”.

Waldo dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa

Administrasi adalah suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalisme yang tinggi dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz manajemen mengatakan bahwa:

“Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Dewi dalam Iriawan (2017) dalam buku pengantar administrasi mengatakan Siagian bahwa:

“Administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan, mengirim, menyimpan”

Administrasi rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Selanjutnya menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur. Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

- 1) Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan.
- 2) Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta.
- 3) Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

### **2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theory**

#### **2.1.3.1 Tentang Organisasi**

Pengertian organisasi secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu ketentuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaannya dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Robbins dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa,

“Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.”

Jones dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa, “*An Organization is tool used by people individually or in groups to accomplish a wide variety of goals.*” Jones memahami sebuah organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untuk menapai bermacam-macam tujuan.”

Money dalam Mariane (2018), dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa

*“Organization is the formal association of individuals for the attainment of common purpose”* Mooney memahami organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian suatu tujuan bersama.”

Hasibuan dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa.

“Organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerjasama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi”

Ciri-ciri organisasi dikemukakan Ferland yang dikutip oleh Ningrat(1985:3) dalam mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen sebagai berikut:

- 1) Adanya suatu kelompok orang dapat dikenal;
- 2) Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang merupakan kesatuan usaha/kegiatan;
- 3) Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya/tenaganya;
- 4) Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan; dan
- 5) Adanya suatu tujuan.

Organisasi terkadang dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantaranya orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

### **2.1.3.2 Tentang Manajemen**

Manajemen berasal dari Bahasa Perancis Kuno Management, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur, sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam diantaranya:



Gulick dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa,

“Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerjasama untuk mencapai tujuan dan membuat system ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.”.

Schein dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa

“Manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat”

Hasibuan dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa,

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu”

Sikula dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa,

*“Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resource of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service”*

Terry dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mengatakan bahwa,

“Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”

## **2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory**

### **2.1.4.1 Administrasi Publik**

Nigro dan Nigro dalam Iriawan (2017) dalam buku pengantar Administrasi mengatakan bahwa,

- 1) *Publik administration refers to cooperative efforts in a public setting* (merupakan usaha kerja sama kelompok dalam suatu susunan atau lingkungan pemerintah).

- 2) *It covers all three branches of government (executive, legislative, and judicial) and their interrelationship* (mencakup ketiga cabang pemerintah berupa eksekutif, legislatif, dan yudikatif) dan antar hubungandari ketiga badan tersebut.
- 3) *It has an important role in the formulation of publik policy and isthus a part of the political process* (mempunyai peranan penting di dalam perumusan kebijakan umum/negara dan oleh karena itu merupakan bagian dari proses politik.
- 4) *It is different in significant ways from private administration* ( dalam beberapa hal berbeda dengan administrasi privat (swasta)).
- 5) *It is closely associatedwith numerous privat groups and individualin providing service to the community* (sangat erat hubungannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat).

Iriawan (2017) dalam buku Dasar-Dasar Administrasi Publik mengatakan bahwa,

*“Publik Administration is concerned with ‘what’ and ‘how’ of the government, the ‘what’ is the subject matter, the technical knowledge of a field, which enables the administrator to perform his tasks. The ‘how’ is the technique of management, the principles according to wich cooperative programmes are carried throught to success. Each is indispensable, together they form the synthesis called administration”* (administrasi ppublik adalah mempersoalkan masalah-masalah ‘apa’ dan masalah ‘bagaimana’ dalam lingkungan pemerintahan. Masalah-masalah ‘apa’ merupakan persoalan subjek pengetahuan mengenai suatu lapangan yang memungkinkan seorang administrator menjalankan tugas-tugasnya. Masalah- masalah ‘bagaimana’ adalah berhubungan dengan teknik dari pada manajemen, yakni prinsip-prinsip yang menjadi dasar untuk melaksanakan rencana-rencana kooperatif hingga berhasil. Masing-masing merupakan keharusan kedua-duanya bersama-sama membentuk sintensi yang disebut administrasi’)

Irwan (2017) dalam buku Dasar-Dasar Administrasi Publik mengatakan bahwa

“Administrasi publik adalah fungsi untuk menjalankan hokum dengan sebenarnya seperti yang dinyatakan oleh badan-badan legislative dan ditafsirkanoleh badanbadan yudikatif pemerintahan”

Iriawan (2017) dalam buku Dasar-Dasar Administrasi Publik mengatakan bahwa.

“Administrasi publik terdiri dari semua tindakan yang ditujukan kepada pelaksana atau pemaksaan kebijakan negara”

#### **2.1.4.2 Kajian Tentang Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemn publik merupakan studi yang terbangun dari berbagai disiplin ilmu, kehadiran manajemen publik dalam ilmu ditopang oleh topang oleh disiplin ilmu yang lain

seperti ilmu manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik dan lain-lain. Gabungan dari disiplin ilmu tersebut yang kemudian melahirkan kajian manajemen publik.

Overman dalam Keban yang dikutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012;12) menyebutkan bahwa,

“Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planning organizing dan controlling satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik sisi lain”.

Pasolong (2007;83) yang dikutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012) menyebutkan bahwa

“Manajemen publik sebagai manajemen instansi pemerintah”. Meskipun pengertiannya sangat umum tetapi esensinya menyentuh kepada bagaimana Upaya untuk mengelola instansi pemerintah’

Wilson dalam Pasolong (2007;96) yang dikutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012;13) menyebutkan bahwa,

- 1) Pemerintah sebagai seting utama organisasi.;
- 2) Fungsi eksekutif sebagai fokus utama;
- 3) Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi; dan
- 4) Metode perbandingan sebagai suatu metode studi pengembangan administrasi publik.

Prinsip-prinsip dasar yang melandasi efektifitas pelaksanaan manajemen publik menurut Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012;21) terdapat delapan prinsip-prinsip dasar yang dimaksud adalah :

- 1) Akuntabel, pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan program yang direncanakan.
- 2) Transparan, pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses secara kontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
- 3) Responsive, pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- 4) Efektif, pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektifitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.

- 5) Efisien, pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisiensi sejauhmana pelaksanaan manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.
- 6) Adaptif, pelaksanaan manajemen publik sudah selangkahnya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran, perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan teknologi dan sistem informasi.
- 7) Rasional, program dan pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis. Dengan kata lain, program dan pelaksanaannya tidak boleh mengada-ngada, tanpa adanya sasaran yang jelas.
- 8) Profesional, pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang memiliki kemampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/rencana yang telah ditetapkan.

Dilihat dari penggunaan prinsip-prinsip di atas, manajemen publik yang dilaksanakan oleh pemerintah diharapkan dapat berjalan dengan efektif. Dan efektivitas pelaksanaan manajemen publik tersebut bias divermatisasi dari manfaat atau output yang dihasilkan. Manajemen publik selain mencakup administrasi, juga melibatkan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum, serta tanggung jawab terhadap hasil. Administrasi publik berfokus pada proses, prosedur, dan ketetapan, sedangkan manajemen publik melibatkan lebih banyak hal lagi. Manajer publik fokus pada pencapaian hasil dan bertanggung jawab untuk melakukannya.

#### **2.1.4.3 Tentang Pelayanan Publik**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Hardinasyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:18) menyebutkan bahwa

“Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal ini waktu yang diperlukan maupun hasilnya”.

Hardianyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:14) menyebutkan bahwa “Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”.

Hardiansyah dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* (2018:14) menyebutkan bahwa “Pelayanan (service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bias diberikan pada orang lain.

Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bias di klasifikasikan menjadi dua yaitu:

- 1) High contact service ialah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- 2) Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Pelayanan pada suatu susunan kegiatan, oleh sebab itu rangkaian pelayanan berlangsung dengan rutin dan berkelanjutan, mencakup semua aktivitas organisasi di dalam masyarakat. Rangkaian yang dimaksud yaitu yang dilakukan sehubungan dengan sama-sama memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan publik Roth (1926:1) yang dikutip oleh Satibi dalam buku *Manajemen Publik* (2012:30) menyebutkan bahwa

“Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan)”

Lewis dan Gilman (2005:22) yang dikutip oleh Satibi dalam buku *Manajemen Publik* (2012:30) menyebutkan bahwa.

“Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dapat

dipertanggung jawabkan dan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik. Sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik”.

Sinambela (2006:5) yang di kutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30) menyebutkan bahwa

“Pelayanan publik adalah 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”

#### **A. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Mahmudi (2005:219) yang dikutip oleh Satibi dalam Buku Manajemen Publik (2012:30) mengemukakan prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesedehanaan prosedur;
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi produk pelayanan publik;
5. Kelengkapan sarana dan prasarana;
6. Keamanan;
7. Tanggung jawab;
8. Kemudahan akses:

#### **B. Karakteristik Pelayanan Publik**

Karakteristik memiliki tiga dalam esensi pelayanan publik menurut Zeithaml dan Farmer dalam Pasolong (2007:133) yang di kutip oleh Satibi dalam Buku Manajemen Publik (2012:30)

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda

dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat di tes kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

2. Heterogrinity, berarti pemakaian jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. Inseparability, bahwa produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kosekuansinya di dalam industri kualitas pelayanan.

Dalam produksi disektor pabrik dan kemudia disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dengan penyedia jasa. Karakteristik tersebut dapat dijadikan dasar bagaimana para intansi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### **2.1.4.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik disuatu lembaga penyedia layanan publik. Kualitas Pelayanan Publik Tjiptono (2006:51) yang dikutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30) menyebutkan bahwa

“Konsep Kualitas itu sendiri sering di anggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian kualitas merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesatuan adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.”

Kualitas pelayanan biasa diketahui dari cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dan peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen,

maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Ibrahim dalam buku Kualitas Pelayanan Publik yang dikutip oleh Hardiansayah (2018:55) menyebutkan bahwa

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Tjiptono dan Chandra (2007:59) yang dikutip oleh Satibi dslam buku Manajemen Publik (2012:13) menyebutkan bahwa. “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan.”

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikanya secara berkelainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaianya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
2. Kualitas mencakup produk, jasa,manusia,proses dan lingkungan; dan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu.

Kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan hubungan,kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut- atribut



pelayanan suatu instansi. Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah, karena akan ditemuinya beberapa kendala yang harus dihadapi dengan positif demi perkembangan pelayanan kedepannya. Dalam buku Kualitas Pelayanan publik (2018:60) yang dikutip oleh.

Hardiansyah disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

- 1) Kontak antara pelanggan dengan penyedia jasa;
- 2) Para petugas pelayanan;
- 3) Struktur organisasi;
- 4) Informasi;
- 5) Kepekaan permintaan;
- 6) Prosedur;
- 7) Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Cara mengetahui untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat adalah petugas pelayanan harus memiliki profesional dalam memberikan pelayanan.

Lovelock dan Hardiansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:61) terdapat 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami para penyedia pelayanan jasa yaitu:

- 1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa;
- 2) Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
- 3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud;
- 4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa tercapai dan kebutuhannya setiap stakeholders terpenuhi.

#### **2.1.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, dengan melalui survei pelanggan yang didasarkan kepada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

Tjiptono dalam buku Hardiansyah di dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik (2018) yaitu:

- 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- 3) Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-raguan;
- 5) Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Senada dengan uraian diatas mengenai kelima dimensi menurut Zeithaml et.al yang di kutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012;30) lima dimensi Kualitas Pelayanan:

- 1) Tangible yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatannya dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta

alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. Dengan indikator sebagai berikut :

- a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat;
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan;
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; dan
- f. Penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan.

2) Reliability yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dan diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten,sertadijamin baik prosedurnya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera,akurat, memuaskan serta tepat waktu dengan indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat;
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3) Responsiveness adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya. Dengan indikator kesanggupan sebagai berikut:

- a. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
  - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
  - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
  - d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
  - e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
  - f. Semua keluhan dari masyarakat direspon oleh petugas.
- 4) Assurance yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan hingga tidak ada keraguan-keraguan timbulnya kesalahan pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga. Dengan indikator sebagai berikut:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya yang setara dalam pelayanan;
  - c. Petugas memberikan jaminan legilitas dalam pelayanan; dan
  - d. Petugas memberikan jaminan keamanan bagi masyarakat saat melakukan pelayanan.
- 5) Empathy adalah merasakan tingkat pemahaman simpati serta apa penyedia pelayanan memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap tegas, tetap penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan. Dengan indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan masyarakat atau pemohon;
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah;
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;

- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan; dan
- e. Petugas melayani dengan menghargai setiap masyarakat atau pemohon.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Kerangka berfikir menjelaskan sebuah konsep rangkaian dalam penjelasan terkait objek permasalahan yang diambil sebagai kerangka berpikir yang pada dasarnya memiliki pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian. Hal ini sebagai pedoman dan acuan untuk penelitian yang didasari oleh teori mana yang digunakan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai. Dalam kerangka pemikiran peneliti akan menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang dilandasi dengan teori kualitas pelayanan.

Menurut Sedarmayanti (2009:252) menyatakan bahwa kualitas kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan, yaitu akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan pribadi dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (Sedarmayanti, 2009:253)

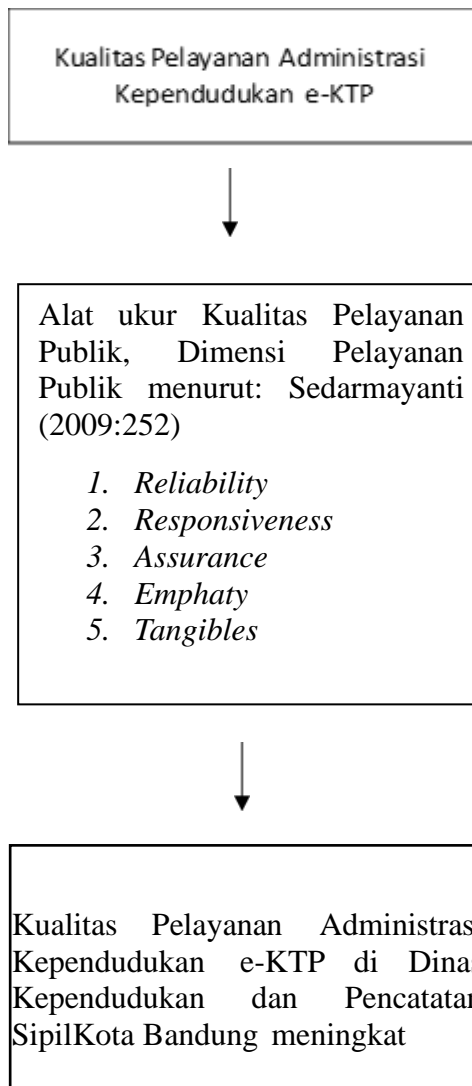
Dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan ialah kesesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas dalam pelayanan tersebut dapat diketahui dengan membandingkan kesan konsumen sebagai penerima pelayanan dengan layanan yang mereka terima dan apa layanan yang mereka inginkan, sehingga disaat pelayanan tersebut melebihi harapan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas tapi

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

Dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan ialah kesesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas dalam pelayanan tersebut dapat diketahui dengan membandingkan kesan konsumen sebagai penerima pelayanan dengan layanan yang mereka terima dan apa layanan yang mereka inginkan, sehingga disaat pelayanan tersebut melebihi harapan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas tapi apabila pelayanan kurang dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik tidaknya kualitas pelayanan tersebut tergantung dengan para penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan-harapan dari konsumennya.

(Sedarmayanti, 2013:253) untuk mengetahui standar pelayanan untuk kepuasan konsumen agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik, terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan:

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan;
2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat;
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap pelanggan;
4. *Empathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan; dan
5. *Tangibles* (terjajah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

Sumber: Peneliti (2024)

### **2.3 Proposisi**

Penelitian ini mengajukan proposisi sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan memperoleh meningkatnya Dimensi Reability, Responsiveness, Assurance,Empathy, dan Tangibles.