

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, PROPOSISI

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, selain mengutip dan membahas teori-teori yang sudah ada dan sesuai dengan penelitian ini, dilakukan juga pengkajian dari penelitian terdahul yang dapat membantu peneliti untuk memahami masalah yang akan dibahas dengan pendekatan yang lebih spesifik. Berikut beberapa hasil penelitian terdahul terkait dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang disajikan dalam bentuk tabel.

1. Penelitian ini dilakukan oleh Ahmad al Furgon yang mengambil judul "Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin". Peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan oleh **Fandy Tjiptono (1995)** dengan pendekatan Kualitatif, di mana penelitian tersebut menggunakan teknis analisis observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dan kesimpulannya pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin sudah bisa dikatakan cukup baik karena dilihat dari data wajib e-KTP Kabupaten Merangin menunjukkan perekamana E-KTP 93,87%

dan informasi dari beberapa narasumber yang telah disampaikan. Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin yaitu terkait server atau jaringan yang kurang bagus, verifikasi data yang dilakukan dipusat membutuhkan waktu yang lama dalam membuat proses percetakan E-KTP, lalu sarana dan prasarana yang tidak lengkap membuat para pegawai susah melalukan pelayanan secara maksimal dan kekurangan pegawai serta adanya pegawai yang memiliki latar belakang yang berbeda.

Perbedaan antara Peneliti yang berjudul "Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponoorgo" dengan skripsi Ahmad al Furkon (skripsi), 2018 berjudul "Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil" terletak pada fokus kajian yang diangkat oleh masing-masing penelitian. Skripsi Peneliti memberikan penekanan pada kualitas pelayanan E-KTP secara menyeluruh, meliputi berbagai aspek seperti sistem pelayanan yang digunakan, prosedur yang diterapkan, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang efektivitas keseluruhan layanan E-KTP di kantor dinas terkait. Sementara itu, skripsi Ahmad al Furkon (skripsi), 2018 lebih terfokus pada kinerja pegawai sebagai elemen penting dalam kualitas pelayanan, dengan menyoroti bagaimana peran pegawai, sikap,

kompetensi, dan interaksi mereka dengan masyarakat dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Sarwinda yang mengambil judul "Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa". Peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan oleh Khosrow-Pour (2012) dengan pendekatan Kualitatif, di mana penelitian tersebut menggunakan teknis analisis observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut Sistem dari pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional, Keter sediaan informasi dari pelayanan KTP telah dijalankan dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Gowa yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat, Bentuk layanan dari pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik namun

masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap, serta Bentuk umpan balik dari penerapan pelayanan KTP-el telah ditindak lanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural. Dilihat dari hasil penelitian bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan E-KTP di mana E-KTP dapat di buat dengan satu hari dan terbilang cepat dengan begitu masyarakat merasa puas dengan tindak lanjut yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

Perbedaan antara Peneliti yang berjudul "Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo" dengan Sarwinda (skripsi 2018) berjudul "Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa" terletak pada lingkup dan fokus penelitian. Berdasarkan hasil Peneliti lebih menekankan pada aspek kualitas pelayanan secara menyeluruh, dengan mengevaluasi faktor-faktor seperti sistem pelayanan, prosedur, kepuasan masyarakat, dan fasilitas pendukung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum. Sedangkan skripsi dari Sarwinda (skripsi 2018) lainnya lebih spesifik membahas pelayanan E-KTP di lokasi tertentu, yaitu Kabupaten Gowa, dengan fokus pada kondisi pelayanan yang ada di daerah tersebut, termasuk tantangan dan solusi yang dihadapi dalam memberikan layanan E-KTP kepada masyarakat setempat.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Ayudini Samudri yang mengambil judul "Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Makassar". Peneliti ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner, respons dan observasi. Teori yang digunakan oleh Payne (2001) dengan pendekatan kuantitatif, di mana penelitian tersebut menggunakan teknik tabel Frekuensi dan skala likert. Berdasarkan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah "berkualitas" namun belum maksimal dikarenakan masih terdapat sejumlah aspek yang masih perlu diperbaiki. Hal ini dapat dilihat dari tiga dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : dilihat dari segi sumber daya manusia berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2,96. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat sudah cukup baik, keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon baik dari masyarakat, dan pegawai bersikap ramah dan sopan dalam melayani. Semua poin pelayanan dari dimensi Sumber Daya Manusia mendapat respon baik yang dari masyarakat. Lalu jika ditinjau dari dimensi proses pelayanan kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2,95. Meskipun demikian masyarakat masih mengeluhkan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dan kedisiplinan pegawai, dilihat dari segi sarana dan prasarana berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 2,71. Adapun hal yang masih banyak dikeluhkan masyarakat yaitu fasilitas kerja yang belum memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit serta lokasi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang terbilang jauh.

Perbedaan antara Peneliti yang berjudul "Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo" dengan Ayudini Samudra (skripsi2017) berjudul " Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar" terletak pada lingkup dan fokus penelitian. Berdasarkan hasil Peneliti lebih menekankan pada aspek kualitas pelayanan secara menyeluruh, dengan mengevaluasi faktor-faktor seperti sistem pelayanan, prosedur, kepuasan masyarakat, dan fasilitas pendukung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum. Sedangkan skripsi dari Ayudini Samudra (skripsi2017) lainnya lebih bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah "berkualitas" namun belum maksimal dikarenakan masih terdapat sejumlah aspek yang masih perlu diperbaiki..

**Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Yang Digunakan	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmad al Furkon (skripsi), 2018	Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas	Fandy Tjiptono (1995)	1. Kualitas 2. Deskriptif	Zethami dan Haywood Farmer (dalam Pasolong, 2019:153),

		Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin			
2.	Sarwinda (skripsi), 2018	Pelayanan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	Khosrow-Pour (2012)	1. Kualitas 2. Deskriptif	Menurut Zethami dan Haywood Farmer (dalam Pasolong, 2019:153),
3.	Ayudini Samudra (Skeipsi) 2017	Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	Payne (2001)	1. Kualitas 2. Deskriptif	Pasolong, Harbani, 2010

**Sumber : Peneliti (2024)**

### 2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses di mana sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi) diorganisir (organisasi) dikelola (fungsi manajemen) guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi publik suatu seni dan ilmu. Suatu seni (Art), administrasi publik merupakan keterampilan dalam praktik yang ditujukan untuk mengatur hubungan-hubungan dan melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Sedangkan, administrasi publik merupakan disiplin ilmu (sciene) yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah public.

Waldo (1997) yang dikutip oleh Pasolong (2022:9) mengemukakan bahwa Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

David H. Rosenbloom (2005) yang dikutip oleh Pasolong (2022:9) dalam buku "Teori Administrasi Publik" mengemukakan bahwa:

"Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian".

Berdasarkan uraian teori di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik proses kegiatan kerja sama yang saling keterkaitan dengan pemerintah yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga yang melaksanakan tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik, yang di mana perlu adanya dukungan dengan ilmu pengetahuan (*science*) sehingga dalam proses kerja samanya dapat merealisasikan rencana-rencana melalui proses Kerjasama secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tersebut.

### **2.1.3 Konsep Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik diidentikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi fungsi tersebut, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelaksana atau sang manajer tidak

menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. Keteraturan dalam sistem pemerintahan dari berbagai aspek menuntut diselenggarakannya administrasi publik yang baik. Penyelenggaraan administrasi public mendorong para administrator negara untuk mensosialisasikan, mengimplementasikan, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang setiap pemerintah daerah memberikan respon kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pemerintah yang diterbitkan tersebut.

Menurut Winarsih & Ratminto (2013) manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Manajemen pelayanan umum/publik oleh Moenir (2008) didefinisikan sebagai manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena ruang lingkup yang begitu luas, namun sebuah definisi yang cukup kompleks yang dilontarkan oleh Stoner (1986) bahwa manajemen merupakan proses

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, setiap organisasi mempunyai kerangkadasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya.

Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Seluruh komponen organisasi tersebut dijalankan berdasarkan sistem yang dibangun. Organisasi merupakan wadah yang mengorganisir seluruh komponen organisasi untuk bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam organisasi ada sistem yang dijalankan oleh seorang pemimpin untuk melakukan berbagai tindakan organisasi agar tercapai tujuan yang diharapkan bersama. Pemimpin itulah yang mengatur dan mengakomodasi seluruh sel-sel organisasi untuk berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan dan bersandar pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pemimpin yang menjadi kendali utama dalam penyelenggaraan organisasi, mau dibawa ke mana organisasi tersebut dengan pola dan metode bagaimana, sehingga berjalan sesuai dengan ketentuan yang sudah direncanakan. Ada proses

manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi. Organisasi publik erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik.

Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah public service atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda. Karena orientasinya jelas berbeda. Proses manajemen itu sendiri, menurut Safroni (2012) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja aparatur berdampak pada output yang dihasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan Kinerja tentunya didukung oleh sumber daya aparatur yang baik, kompeten dan berkualitas.

Siklus manajemen inilah yang menjadi “metabolisme” terhadap organisasi untuk menghasilkan organisasi yang sehat. Dari proses manajemen tersebut akan berdampak kepada kinerja aparatur. Apakah manajemen yang dilakukan sudah baik atau tidak. Hal itu kembali kepada pemimpinnya. Secara prinsip manajemen dilakukan oleh pemimpin yang ditujukan kepada aparatur dalam penyelenggaraan organisasi. Aparatur menyelenggarakan proses manajemen sesuai dengan yang sudah ditentukan. Kesemuanya berjalan secara berkesinambungan sesuai dengan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama. Suksesti organisasi tergantung dari pola kerja sama yang dibangun melalui komunikasi dan koordinasi. Sheldon (1930) juga mengemukakan bahwa manajemen mempunyai kegunaan sebagai fungsi

kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas- batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang. Di sisi lain, manajemen dimaksudkan sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain (Terry & Franklin, 1964).

Manajemen secara umum banyak disebutkan oleh beberapa ahli. Baik secara spesifik maupun secara umum. Ada yang mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah (Booth & Rowlinson, 2006). Dalam tataran praktis pengertian manajemen dibagi ke dalam beberapa definisi, antara lain bahwa manajemen menentukan kerja tim, delegasi, dan hasil. Manajemen mengakui presensi intuitif, keterampilan subjektif dalam proses manajemen dan pertumbuhan pentingnya pengetahuan yang teruji sebagai satu petunjuk untuk keputusan dan tindakan manajerial. Disisi lain, manajemen didefinisikan sebagai suatu badan pengetahuan yang dapat diajarkan, diperlukan untuk pelajaran sekolah, lembaga, dan institusi-institusi. Manajemen adalah apa yang manajer kerjakan dalam pelaksanaan peranan mereka sebagai manajer. Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen hampir mempunyai konsepsi yang sama. Bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang

dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak berbeda secara substansi tentang definisi manajemen, dalam ranah public maupun bisnis. Manajemen bisnis maupun manajemen publik mempunyai substansi pengertian yang sama dalam memahami manajemen. Tujuan dan orientasinya saja yang berbeda.

Dalam hal ini, hanya manajemen publik yang menjadi pembahasannya karena berkaitannya dengan organisasi publik/lembaga pemerintah. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning, organizing, dan controlling dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama. Pembahasan yang paling mendasar dalam memahami manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan di dalam organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Manajemen publik dalam organisasi pemerintahan sama halnya dengan manajemen birokrasi.

Hellriegel & Slocum (1986), memberikan penafsiran bahwa manajemen birokrasi adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang menekankan pada aturan-aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitik beratkan pada

struktur keorganisasian secara menyeluruh. Organisasi mempunyai karakteristik dasar yang diformulasikan sebagai berikut:

1. Pembagian kerja; Pembagian kerja berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi dari sumber daya manusia dalam organisasi yang terbagi dalam bagian-bagian yang sudah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pembagian kerja juga berdasarkan pada aspek efektivitas dan efisiensi, sehingga organisasi berjalan secara seimbang dan baik. Pembagian kerja mengacu kepada kompetensi, kemampuan, dan soft skill. Hal ini bertujuan untuk menempatkan seseorang pada tempat yang tepat dan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Penempatan personel yang tidak tepat mengakibatkan kinerja yang tidak maksimal, tentunya akan berakibat pada proses kinerja dan hasil kerja yang diikuti oleh output yang dihasilkan. Pembagian pekerjaan dalam birokrasi harus menggunakan orang yang tepat dan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, yaitu yang mempunyai spesialisasi pada posisi tertentu, sehingga kualitas dan akuntabilitasnya dapat dipertanggung jawabkan dan dapat bekerja secara efektif dan efisien.
2. Struktur hierarki; Struktur hierarki akan melahirkan struktur otoritas, karena struktur hierarki adalah menentukan tingkat jabatan menurut jumlah kekuasaan dan otoritas dalam masing-masing jabatan. Struktur otoritas menentukan siapa yang memiliki hak membuat keputusan menurut kepentingan pada level yang berbeda dalam organisasi. Setiap pejabat dalam jabatannya, bertanggung jawab secara hierarki kepada

atasannya langsung. Bertanggung jawab terhadap keputusan-keputusan yang diambil dalam organisasi dan menjalankannya sesuai dengan arahan atasan. Artinya bahwa, setiap organisasi publik mempunyai struktur hierarki yang dibangun untuk melakukan efektivitas dan efisiensi program yang dapat diterjemahkan secara langsung oleh bawahan yang dipertanggung jawabkan kepada atasannya. Dari atasannya, akan dipertanggung jawabkan kepada atasannya lagi, hingga sampai kepada pimpinan puncaknya. Hal ini dilakukan dalam rangka kontrol penuh terhadap bawahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kontrol atasan menjadi bagian dari adanya struktur hierarki, sehingga kontrol yang maksimal dalam kerangka kinerja pegawai memberikan implikasi terhadap keluaran yang diharapkan, yaitu kualitas kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

3. Aturan dan prosedur formal; Aturan adalah ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan kegiatan dalam organisasi birokrasi untuk menjamin secara hukum kepada semua stakeholders. Aturan itu mengikat sumber daya manusia organisasi untuk patuh dan taat atas ketentuan dan peraturan yang sudah dibuat. Aturan dan prosedur tertulis merupakan petunjuk formal bagi aparatur dalam organisasi dalam melakukan pekerjaannya. Aturan dan prosedur juga memberikan batasan-batasan hierarki kepada pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Begitu juga terhadap hak dan kewajiban yang setara dan adil, serta memberikan jaminan kepada seluruh pegawai secara hukum. Aturan dan prosedur itu

mengikat dan dijalankan sebagaimana mestinya dan bekerja sesuai dengan ketentuannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan Bersama.

4. Impersonalitas; Setiap pegawai dalam birokrasi harus bekerja satu sama lain sesuai dengan tanggung jawabnya. Idealnya, aparatur birokrasi harus impersonalitas dalam menjalankan tugasnya. Seluruh ketentuan dan peraturan organisasi harus dijalankan sebagaimana mestinya dan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum. Setiap pegawai mempunyai hak yang sama di depan hukum dan menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Aturan dan sanksi hukum diterapkan secara seragam kepada seluruh pegawai. Tidak ada perlakuan khusus terhadap sebagian pegawai, semua harus diperlakukan sama, baik dalam tugas dan tanggung jawabnya, terhadap sanksi yang diberikan maupun kontrol dalam pekerjaannya.
5. Karir berdasarkan prestasi. Organisasi birokrasi adalah tempat pekerjaan bagi pegawai. Setiap pegawai atau aparatur mempunyai jenjang karier sesuai dengan kompetensinya. Jenjang karier yang dibangun, tentunya sesuai dengan prestasi yang dilakukan, baik secara formal maupun nonformal. Untuk mendapatkan karier yang qualified, tentunya harus mempunyai prestasi yang bagus. Prestasi adalah pencapaian maksimal yang dilakukan oleh pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendapatkan penghargaan, baik secara personal maupun berkelompok. Promosi karier menjadi bagian dari motivasi yang diberikan kepada

pegawai yang berprestasi untuk mendorong nilai-nilai kreativitas dan inovasi pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja.

6. Rasionalitas; Pegawai birokrasi menggunakan rasional dalam penggunaan sarana dan prasarana yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi, aspek efektivitas dan efisiensi menjadi catatan penting yang harus dilakukan oleh pegawai. Untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, setiap kegiatan organisasi harus dilakukan secara rasional, yaitu logis dan ilmiah. Artinya bahwa, seluruh program kegiatan pegawai harus didasarkan pada aspek rasional, baik penggunaan sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana. Sehingga tujuan efektivitas dan efisiensi dapat dilakukan dengan baik. Rasionalitas itu berbanding lurus dengan efektivitas dan efisiensi.

Karakteristik ideal di atas memberikan gambaran komprehensif tentang organisasi birokrasi. Secara prinsip, bahwa organisasi birokrasi adalah organisasi yang dilakukan oleh aparatur yang kompeten dan mempunyai keterampilan yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Aparatur yang berkualitas akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi, yaitu meningkatkan kualitas kinerja aparatur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan organisasi birokrasi. Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam pengukuran kinerja aparatur. Dari pengukuran kinerja itulah, kualitas aparatur dapat dikontrol secara baik, sehingga menghasilkan kualitas kinerja yang

efektif dan efisien yang diinterpretasikan dalam kualitas pelayanan publik. Syafiie dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas, sebagai berikut:

1. Adanya keandalan (reliability);
2. Adanya tanggapan baik (responsiveness);
3. Adanya kecakapan yang berwenang (competence);
4. Adanya jalan untuk memulai (access);
5. Adanya sopan santun (courtesy);
6. Adanya hubungan baik (communication);
7. Adanya kepercayaan (security);
8. Adanya jaminan (credibility)
9. Adanya pengertian (understanding);
10. Adanya penampilan yang baik (appearance).

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus

didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerimad an pemberi pelayanan Oleh karena itu, Rahmayanty (2010) merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu:

1. Regulasi layanan (service regulation) Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan. Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan regulasi pelayanan. Regulasi yang tidak berbelit-belit tidak tumpang tindih antara yang satu dengan yang lainnya, aturan yang di atasnya maupun yang di bawahnya, akan memberikan potensi pelayanan yang lebih baik.
2. Fasilitas-fasilitas lainnya (service facilities) Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Kualitas

sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

3. Peranan tim pengarah (advisory team) Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi. Perannya adalah memberikan pengarah terhadap penyelenggara pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosiasi untuk meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan konsep plan, do, check and action, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran, memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya, menjadi ghost shopping, dan melaksanakan analisis terhadap pelanggan yang beralih. Dengan demikian, kinerja penyelenggara pelayanan dapat teruster kontrol dengan arahan-arahan dari tim pengarah.
4. Mudah, murah, cepat dan manfaat (simple, cheap, fast, and benefit) Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk penerimaan pelayanannya. Mudah berarti pelayanannya tidak berbelit-belit, tidak harus direpotkan dengan proses pelayanan dan tidak dipersulit. Aturan sesungguhnya harus memberikan kemudahan, bukan berarti sebaliknya. Kemudian murah adalah keterjangkauan masyarakat dalam membayar terhadap

proses penerimaan pelayanan. Kecepatan pelayanan juga menjadi harapan bagi masyarakat terhadap penerimaan pelayanan

5. Membudayakan pemberian pelayanan yang baik Membudayakan pemberian penerimaan pelayanan melalui: a) self awareness; Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan; b) antusiasme; Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah; c) reform; Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan; d) value; Pelayanan harus memberikan nilai tambah; e) impressive; Pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik; f) care; Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal; dan g) evaluation; Pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Dari berbagai penjelasan di atas, bahwa pelayanan publik bisa dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Pelayanan publik itu tidak berdiri sendiri, faktor lainnya juga memengaruhi terhadap pemberian pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, ada aspek manajemen yang juga memengaruhinya. Pelayanan dan manajemen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam organisasi, apalagi organisasi publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen merupakan sistem yang mengatur jalannya organisasi, sementara pelayanan adalah pelaksanaan dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut. Pelayanan yang baik atau prima, tentunya dimulai dari sistem atau manajemennya. Sistem yang baik yang

dikelola atau dikerjakan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan akuntabel dapat melahirkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan melahirkan output yang berkualitas pula. Output yang berkualitas dalam sebuah pelayanan ditandai dengan kepuasan masyarakat dan kualitas kinerja yang dilakukan dengan dibuktikan oleh nilai-nilai akuntabilitasnya.

#### **2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti yaitu tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan layanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam pelayanan (Syahirah, 2020:23). Hal ini berarti bila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan baik dan memuaskan sedangkan layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Herlina, 2022:3).

##### **2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk dalam Syahirah (2020:23), masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Dimensi Tangibles (peralatan, terlihat/ terjamah). Antara lain penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) Reliability (kehandalan). Antara lain kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Responsiveness (tangggap). Antara lain merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) Assurance (jaminan atau kepastian). Antara lain merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan

cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- 5) Empaty (empati). Antara lain mmendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

#### **2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Hardiyansyah (2018: 73-82), faktor-faktor berikut dapat diidentifikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik:

- 1) Motivasi kerja birokrasi dan perlengkapannya.
- 2) Kemampuan perangkat.
- 3) Pengawasan/pengelolaan sosial.
- 4) Perilaku Birokrasi / Aparatur.
- 5) Komunikasi, penempatan, struktur birokrasi, dan lingkungan komunikasi organisasi dan arus informasi.
- 6) Membangun kembali organisasi.

## 2.2 Kerangka Berpikir

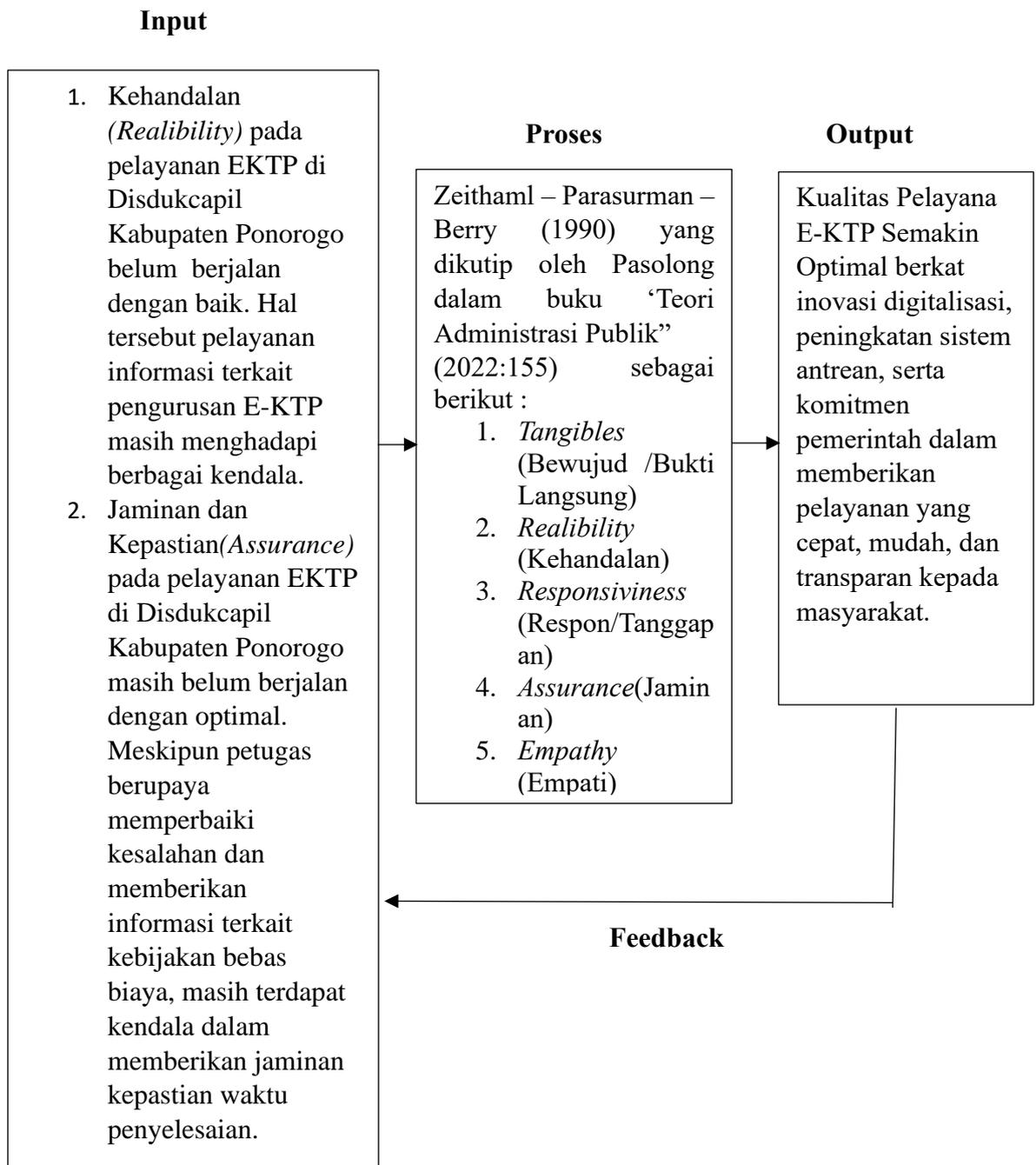
Kerangka berpikir menjelaskan sebuah konsep rangkaian dalam penjelasan terkait objek permasalahan yang diambil sebagai kerangka berpikir yang pada dasarnya memiliki pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian. Hal ini sebagai pedoman dan acuan untuk penelitian yang didasari oleh teori mana yang digunakan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan. Dalam kerangka pemikiran peneliti akan menjelaskan objek penelitian dan objek permasalahan terkait Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur diharapkan berjalan dengan efektif yang sebagaimana mestinya, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan apakah sudah sesuai atau belum, maka peneliti menganalisis secara mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur. Sehingga penelitian ini dilandasi oleh teori yang dipilih dan digunakan sebagai indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) yang dikutip oleh Pasolong dalam buku *Teori Administrasi Publik* (2022:155) sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud /bukti langsung) : Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* (Keandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (Responss/Ketanggapan) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Gambar 2.1

## Kerangka Berpikir



*Sumber : Peneliti (2024)*

### 2.3 Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena-fenomena permasalahan yang terjadi. Berdasarkan kerangka pemikiran, peneliti merumuskan proposisi terkait Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur akan optimal dengan memperhatikan dimensi dimensi Kualitas Pelayanan Publik seperti Tangible (Berwujud /Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Responsiviness (Respons/Tanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).