

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Pengertian *Electronic Government*

*Electronic Government* atau yang dikenal juga dengan sebutan *e-Government* menjadi populer seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Peran pemerintah sebagai organisasi kekuasaan sudah seharusnya melakukan inovasi dalam proses pelayanan publik, termasuk dengan memanfaatkan penerapan *e-Government* dalam proses pelayanan publik, dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Akadun dalam bukunya yang berjudul *Teknologi Informasi Administrasi*, yang dimaksud sebagai berikut:

“*Electronic Government* memiliki *spectrum* yang luas. Oleh karena itu perlu dibagi menjadi *e-Government* dalam level mikro. Pada level makro, kita membicarakan strategi nasional *e-Government*, kebijakan yang diperlukan. Kaitannya dengan cakupan yang lebih luas (internasional). Keterlibatan multisektor baik nasional maupun internasional, kepentingan nasional, integrasi bangsa. Dalam level mikro adalah strategi instansional, terfokus pada aplikasi, cakupan terbatas, keterlibatan sektor dalam skala lokal. Pusat perhatiannya pada operasi *e-Governmnet* itu sendiri dan bagaimana model kinerja akan dirancang dan dilaksanakan” (Akadun, 2009:142).

Berdasarkan definisi di atas, peneliti mempunyai gagasan bahwa pengertian *e-Government* dapat dibedakan menjadi dua bidang yaitu pengertian makro dan pengertian mikro. *e-Government* pada tingkat makro merupakan bagian dari strategi nasional untuk mendukung operasional pemerintahan.

Di sisi lain, *e-Government* tingkat mikro merupakan realisasi dari strategi *e-Government* nasional. Asumsinya meliputi: di tingkat instansi, hal ini dilakukan melalui pengembangan aplikasi yang dapat mendukung misi dan kemampuan masing-masing instansi.

Pemahaman ini membuat peneliti percaya bahwa *e-Government* pada dasarnya adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk membantu proses pemerintahan berjalan lebih efektif dan efisien serta mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat mengembangkan konsep *E-gorvernment* dan ini tentu dapat dianggap sebagai Solusi untuk memperbaiki performa birokrasi yang dianggap kurang memuaskan, Dewi kurniasih dalam buku nya yang berjudul Sosiologi Teknologi dalam *E-government* menjelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi muncul untuk memberikan peluang untuk pemerintah supaya dapat memberikan pelayanan publik serta berinteraksi dengan masyarakat (Kurniasih,2023)

Dari pendapat tersebut, dapat kita simpulkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi adalah salah satu peluang yang harus di manfaatkan di era moderen sekarang, dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi ke pada masyarakat dengan mudah. Definisi lain mengenai *e-Government* dikemukakan oleh Nugroho yang menyebutkan bahwa penerapan *e-Government* adalah pengembangan aplikasi sistem informasi dan telekomunikasi dilingkungan pemerintahan (Nugroho, 2008:165). Pengertian tersebut memperjelas bahwa implementasi *e-Government* adalah pemanfaatan pengembangan aplikasi sistem informasi dan komunikasi

untuk mendukung berjalannya proses pemerintahan. Aplikasi sistem informasi dan komunikasi ini dirancang dan dilaksanakan untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi yang bertujuan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini tentunya *E-government* memerlukan implementasi yang berguna untuk mengetahui efektivitas *E-government*, Dewi kurniasih dalam artikel nya yang berjudul Pengaruh Implementasi Kebijakan *E-Government* Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi mendefinisikan bahwa implementasi *E-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih efektif dan efisien. (Kurniasih,2022) Berdasarkan definisi tersebut, Implementasi *E-government* adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

### **2.1.2 Manfaat dan Fungsi *E-Government***

Pengaplikasian teknologi digital pada instansi pemerintah merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai bentuk respon atau perubahan lingkungan stratejik yang menuntut adanya administrasi publik efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. (LAN RI 2003 dalam Akadun 2009:133)

Dari penjelasan diatas terdapat dua fungsi yang dimiliki *e-Government*, yaitu:

1. Sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan dalam bentuk decision supporting system atau executive information system.

2. Peningkatan pelayanan publik dalam bentuk otomisasi pelayanan yang secara integral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya.  
(Akadun, 2009:134)

Dari penjelasan diatas terdapat tujuan utama pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintah adalah untuk meningkatkan akses persaingan global dan memunculkan berbagai inisiatif transparan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dengan lebih cepat, efisien dan andal.

Sedangkan menurut Indrajit manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.  
(Indrajit, 2002:5)

Dari pendapat Indrajit diatas bisa diartikan bahwa penerapan *e-Government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah seluruh elemen pemerintahan daerah itu sendiri maupun kepada swasta dan masyarakat, serta dapat meningkatkan transparansi serta akuntabilitas kinerja pemerintahan, meningkatkan efisiensi beban biaya penggunaan anggaran, hal ini sangat diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintahan.

### **2.1.3 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah tindakan menolong, menyiapkan, atau menyediakan apa yang diperlukan oleh pihak yang membutuhkan, dan merupakan suatu tindakan pelayanan. Pelayanan adalah berupa jasa atau barang yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan dukungan seseorang yang membutuhkan layanan, yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung dan mengurus apa yang diinginkan masyarakat, dapat diartikan sebagai suatu kegiatan. Selain itu, kualitas juga harus membuktikan kepada masyarakat bahwa layanan tersebut sesuai dengan kualitas yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas memiliki banyak definisi dan arti, dan banyak orang mendefinisikan arti kualitas dengan cara yang berbeda-beda, salah satunya menurut Sampara Lukman dalam bukunya Manajemen Kualitas Pelayanan berpendapat, pelayanan adalah Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman,2000:8)

Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi formal atau langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang mengarah pada suatu proses pelayanan yang berujung pada kepuasan . Pelayanan juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang hakikatnya tidak terlihat dan menjadi pemilik masyarakat sesuai hak dan kewajiban yang diatur.

Pengertian pelayanan secara umum adalah segala kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang melaluinya keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Secara lebih rinci penjelasan pelayanan di jelaskan Lijan Poltak Sinambela sebagai berikut :

“Istilah pelayan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat di katakana bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. (Lijan Poltak Sinambela, 2010:3)

Dari penjelasan diatas bahwa pelayanan adalah penyediaan barang atau jasa untuk menolong sesama manusia dikarenakan pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu kegiatan tidak berwujud yang merupakan hasil interaksi antara konsumen dan karyawan.

Sedangkan menurut Kasmir ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapih.
  2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
  3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal.
  4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
  5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
  6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.
- (dalam Kasmir, 2005:205)

Berdasarkan pendapat diatas dijelaskan bahwa memberikan pelayanan yang baik merupakan bagian dari upaya dunia usaha dan aparat pemerintah untuk menyenangkan konsumen. Jika konsumen merasa mendapat pelayanan yang baik, berarti dunia usaha dan aparat pemerintah juga bisa memberikan pelayanan yang baik. dan sebaliknya, pelayanan tidak dapat digambarkan secara obyektif sebagai

suatu produk tetapi sebagai interaksi sosial dengan subjektivitas yang lebih bergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat karena pelayanan yang maksimal harus memberikan dampak positif bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu alat ukur yang harus dipenuhi dalam pelaksanaannya dan harus dipatuhi oleh perangkat sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu perlunya memenuhi standar yang berlaku atau mematuhi peraturan tersebut ada.

Disamping itu menurut Futum Hubaib dalam Rohmawati, T. (2022) dalam artikel nya yang berjudul Kualitas Pelayanan Transportasi Darat Di Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Guntur Melati Garut mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan:

“Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang baik dan sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam undang undang untuk setiap warga negara dan masyarakat menyeluruh atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang telah diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap instansi penyelenggara pemerintah, lembaga independen yang dibangun berdasarkan undang undang untuk aktiitas pelayanan publik yang berkualitas dan badan hukum lain yang dibentuk hanya untuk kegiatan pelayanan publik yang berkualitas”. (Futum Hubaib, 2021a).

Dari pendapat diatas dapat kita simpulkan bahawa pelayanan publik melibatkan berbagai aspek yang dirancang untuk memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang diperlukan dengan standar yang telah ditentukan oleh hukum. Instansi pemerintah dan lembaga lain yang terkait harus menjalankan tugas mereka dengan mematuhi peraturan dan menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara.

Pemerintah adalah lembaga yang memberikan pelayanan dan harus menanggapi beragam kebutuhan masyarakat yang mereka layani, baik melalui lembaga pemerintah atau bekerja sama dengan sektor swasta, untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan masyarakat yang mereka layani. Pemerintah sebagai penyedia jasa, baik barang maupun jasa, harus memperhatikan kualitas pemberian layanan melalui proses dan akuntabilitas sehingga dapat memuaskan masyarakat dan memenuhi kebutuhannya.

Dari penjelasan diatas Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit - belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
  - b. Persyaratan pelayanan umum.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  - g. Pejabat yang menerima keluhan Masyarakat.
3. Keamanan, dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang di dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor diupayakan rapi, bersih dan memberi rasa aman.
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan

rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi yaitu artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

5. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya/miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan serta tidak diskriminatif.
6. Ketepatan waktu, berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal yang lainnya hendaknya para petugas cepat tanggap dan peduli memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan ketika sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

(Menpan, 2003)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak dapat dilakukan oleh pemerintah saja, dapat dilakukan secara bersama-sama atau seluruhnya swasta, namun tidak dapat dipisahkan dari upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan berkualitas.

#### **2.1.4 Kualitas pelayanan**

Kualitas merupakan kesesuaian antara spesifikasi produk dengan hasil akhir di mata konsumen. Konsumen berhak menilai suatu produk setelah mencoba, mengonsumsi, atau menggunakannya. Kualitas adalah sejauh mana suatu produk baik atau buruk. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Kotler adalah pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler 2002:83)

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan meliputi sesuatu yang tidak bisa dimiliki dan hanya bisa dirasakan. Pelayanan merupakan nilai tambah serta parameter yang penting bagi konsumen. Selain kualitas produk, tingkat pelayanan yang tinggi dapat membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Ini sangat penting bagi kelangsungan perusahaan. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
  2. Kecocokan pemakaian.
  3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
  4. Bebas dari kerusakan.
  5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
  6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
  7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.
- (Sedarmayanti, 2013:252)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hasil akhir dimata konsumen yang mempengaruhi ketertarikan antara konsumen dan sipemberi pelayanan.

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Rohmawati, T. (2017) mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan sebab hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi upaya pencapaian tujuan organisasi." (Rohmawati,2017)

Dari pendapat di atas, dapat kita simpulkan bahwa keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat membawa dampak positif yang signifikan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Hal ini berarti bahwa semakin baik

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, semakin besar kemungkinan organisasi pemerintahan mencapai tujuan-tujuan strategisnya dengan efektif dan efisien.

Disamping itu juga sebagai teori pendukung dari aspek yang digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan Zeithaml (dalam Sedarmayanti, 2009).

Mengemukakan bahwa:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Aspek ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan bukti fisik yang sesuai dengan harapan pelanggan. Contoh: penampilan karyawan bersih dan rapi, kenyamanan ruangan, dan kebersihan ruangan dan fasilitas yang memadai.
2. *Reliability* (Kehandalan): Aspek ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang dapat diandalkan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Contoh: Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Aspek ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap terhadap permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Contoh: Kemampuan karyawan yang cepat dan ramah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan cepat menangani keluhan mereka.
4. *Assurance* (Jaminan): Aspek ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Contoh: Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (Empati): Aspek ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian dan empati terhadap pelanggan. Contoh: Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan, memberikan perhatian khusus dengan memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan kesamaan hak kepada pelanggan.

Dari penjelasan diatas teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti menekankan pentingnya mempertimbangkan lima aspek tersebut dalam memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan pelanggan. Contoh-contoh yang disajikan di atas menunjukkan bagaimana aspek-aspek tersebut dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan industri.

Disamping itu juga kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Parasuraman beranggapan bahwa :

“definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang sangat erat berkaitan dengan kepuasan pelanggan” ( Parasuraman 2005:213)

Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan tingkat dari jasa atau sesuatu yang diperoleh oleh konsumen yang pada umumnya tidak memiliki kepemilikan apapun tetapi efeknya dapat dirasakan. Konsumen biasanya akan mematok beberapa variabel untuk memutuskan pembelian seperti harga dan juga citra merk, tetapi pada variabel kepuasan sering diiringi dengan kualitas pelayanan yang perusahaan terapkan kepada konsumen.

Pelayanan juga tentunya memerlukan penyelenggaraan, Dewi kurniasih dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Publik Berbasis

Digital mendefinisikan bahwa :

“Penyelenggaraan publik yang optimal memerlukan pimpinan yang visioner. Pemimpin yang visioner adalah pemimpin yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan organisasi yang efektif untuk menciptakan visi dan misi organisasi.”(Kurniasih, 2022:62)

Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa Penyelenggaraan publik yang baik memerlukan seorang pemimpin yang mempunyai visi misi guna membangun sebuah organisasi yang baik.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Tjiptono yang mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

“Kualitas adalah salah satu dalam memenangkan persaingan dengan pasar ketika perusahaan telah mapu menyediakan produk berkualitas maka mereka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu modal kualitas pelayanan yang banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran”. (Tjiptono, 2008:107)

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik datang dari orang-orang bukan dari organisasi dan perusahaan, kualitas dapat di katakana baik Ketika sebuah Organisasi atau Perusahaan dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk menjamin kepuasan masyarakat.

Selain itu, hal serupa juga disampaikan oleh Zauhar tentang kualitas pelayanan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”. (Zauhar, 2005:22)

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat di artikan pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Apabila tahapan – tahapan manajerial telah terpenuhi maka derajat kualitas pelayanan dianggap telah tercapai.

### **2.1.5 Pemerintah**

Pemerintah disebut juga penyelenggara negara. Secara umum, pemerintah dapat didefinisikan sebagai suatu kelompok individu yang memiliki kekuasaan dan kewenangan untuk mengatur suatu negara. Pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan merupakan proses pemerintah mengatur

kekuasaan dalam suatu negara (Napitupulu, 2012:9). Pemerintah adalah anggota yang paling umum yang memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencakupnya dan monopoli praktis yang menyangkut kekuasaan paksaannya (Syafiie, 2010:11). Hal ini juga diungkapkan oleh Talidzu Ndraha mengenai pemerintah sebagai berikut:

“Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan pada saat yang diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah”. (Ndraha, 2011:6)

Berdasarkan pengertian di atas, maka pemerintah merupakan suatu lembaga yang berwenang memberikan pelayanan publik dan bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada setiap individu dalam rangka hubungan pemerintahan seperlunya sesuai dengan kebutuhan atau harapan yang ada. Selain itu Budiarjo juga mengemukakan definisi pemerintah sebagai berikut:

“Pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut”. (Budiarjo, 2003:21)

Berdasarkan pengertian di atas, pemerintahan adalah seperangkat kegiatan yang terorganisir berdasarkan kedaulatan dan kemandirian suatu bangsa, suatu bangsa, atau jumlah penduduk dan wilayah suatu negara. Menurut Taliziduhu Ndraha, terdapat dua jenis fungsi pemerintah yang dapat dibagi menjadi dua, yakni:

1. Fungsi primer, yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak

diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil termasuk layanan birokrasi.

2. Fungsi sekunder yaitu fungsi yang berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Pemerintah berfungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

(Ndraha,2000,78)

Berdasarkan penjelasan di atas, fungsi utama pemerintah pada dasarnya adalah memberikan pelayanan publik yang tidak dapat disediakan oleh pihak swasta. Saat ini, misi sekunder pemerintah mencakup pemenuhan kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh pemerintah sendiri karena keterbatasan sumber daya.

### **2.1.6 Pemerintahan**

Pemerintahan adalah suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan orang, kelompok, atau organisasi yang misinya adalah memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pengertian pemerintahan juga diungkapkan oleh Inu Kencana Syafie sebagai berikut:

“Pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam 35 mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri”. (Syafie, 2011:10)

Berdasarkan pengakuan di atas, maka pemerintah merupakan sekelompok orang yang mempunyai kemampuan, integritas, dan keindahan dalam melaksanakan tugasnya. Pemerintah diasumsikan mampu melakukan koordinasi

secara efektif, memberikan kepemimpinan yang baik, dan menjalin hubungan antara pemerintah dengan masyarakat lokal, serta departemen dan unit dalam struktur pemerintahan itu sendiri. Pendapat mengenai definisi pemerintahan diungkapkan juga oleh Labolo sebagai berikut:

“Pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan”. (Labolo, 2007:24)

Berdasarkan penjelasan di atas, pemerintah berperan penting dalam mewujudkan hidup berdampingan secara baik dan tepat guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan masyarakat. Pendapat lain juga diungkapkan oleh Nia Karniawati mengenai pemerintahan sebagai berikut:

“Pemerintahan dikenal juga dalam arti luas dan arti sempit. Pemerintahan dalam arti sempit meliputi eksekutif saja sebagai pelaksanaan roda pemerintahan. Sedangkan pemerintahan dalam arti luas meliputi eksekutif, legislatif sebagai lembaga pembuat peraturan perundang-undangan, dan yudikatif sebagai lembaga yang melaksanakan peradilan”. (Karniawati, 2015:208)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pemerintahan mencakup tiga cabang spemerintahan ini penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara menyeluruh, yaitu mengatur, membuat peraturan, dan melaksanakan hukum. Sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Utang Suwaryo yang membagi fungsi pemerintahan sebagai berikut:

“Fungsi dari suatu pemerintahan adalah pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya proses pembangunan, pemberdayaan, dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka dalam titik dan waktu tertentu keadaan masyarakat akan berubah”. (Suwaryo, 2010:22)

Pemerintahan memiliki peran penting dalam melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan terhadap masyarakat. Melalui proses pembangunan yang mencakup pengembangan untuk meningkatkan kondisi dan kemajuan masyarakat secara keseluruhan. Sedarmayanti berpendapat bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu menghormati kedaulatan rakyat yang memiliki tugas pokok yang meliputi beberapa hal:

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
  2. Memajukan kesejahteraan umum.
  3. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
  4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.
- (Sedarmayanti, 2004:9)

Berdasarkan pernyataan di atas, maka pemerintahan yang baik harus bertanggung jawab melindungi seluruh rakyat Indonesia dan seluruh keturunan rakyat Indonesia. Selanjutnya pemerintah harus berupaya meningkatkan kesejahteraan umum, menyehatkan kehidupan masyarakat, memelihara ketertiban umum dan perdamaian abadi, serta mewujudkan keadilan sosial.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan berdasarkan peraturan dan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan suatu masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa, atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh pemerintah. Pada akhirnya, tujuan pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, harus ada hubungan yang setara antara pengguna layanan dan aparatur sipil negara yang bertanggung jawab memberikan layanan. Pelayanan ini pada dasarnya berkaitan dengan berbagai aspek

kehidupan. Peran pemerintah dalam kehidupan berbangsa adalah memberikan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari peraturan dan pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, kesehatan masyarakat, dan kebutuhan lainnya.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang sistematis. Permasalahan yang timbul dalam kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung adalah kurangnya kesadaran masyarakat mengenai layanan tersebut dan sistem terkadang lama di proses. Pelayanan yang berkualitas pada hakikatnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan yang maksimal semakin dituntut oleh penerima layanan khususnya masyarakat lokal. Keberhasilan suatu lembaga pemerintah dalam menjalankan misinya, khususnya dalam pemberian layanan, antara lain bergantung pada sumber daya manusia yang dimilikinya dan cara pegawainya memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan yang ditentukan oleh mereka. Masyarakat sebagai penerima manfaat. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu ciri tata kelola pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas pejabat publik. Kualitas pelayanan mempunyai banyak indikator penting dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat.

Sebab pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas aparatur negara. Kualitas pelayanan memiliki indikator-indikator penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat

terhadap pelayanan itu sendiri. Maka peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa selain memudahkan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus menerapkan keterbukaan kepada masyarakat sehingga masyarakat memiliki kejelasan sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Masing-masing dimensi tersebut menjadi beberapa indikator-indikator yang secara umum dapat mewakilinya, indikator-indikator tersebut terdiri dari:

1. *Tangibles* (Fisik, peralatan, komunikasi) adalah fasilitas yang ada dalam kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dan mampu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan kartu keluarga berbasis *electronic government* melalui aplikasi IKD. Selanjutnya, bagaimana Dinas kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat pengajuan dokumen kependudukan kartu keluarga berbasis *electronic government* melalui aplikasi IKD. Peneliti akan menyelidiki kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung. Fasilitas adalah sarana dan prasarana nyata yang mendukung layanan yang di berikan oleh staf kantor Dinas Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung seperti :
  - a. Bukti fisik adalah penggunaan peralatan berupa komputer untuk menangani terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu

Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

- b. Peralatan adalah penggunaan *handphone* sebagai alat pendukung terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
  - c. Media komunikasi penggunaan jaringan internet dan wifi sebagai sarana jaringan komunikasi global untuk menangani Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
2. *Reliability* (kecepatan, akurat, kehandalan) mengacu pada kemampuan suatu perangkat dalam memberikan pelayanan, mempunyai fungsionalitas yang dapat diandalkan, mengetahui proses kerja, memperbaiki cacat dan penyimpangan yang tidak mengikuti proses kerja, mendemonstrasikan, membimbing dan melaksanakan kemampuannya. Memberikan arahan yang sesuai untuk setiap bentuk layanan yang ditawarkan. Hal ini akan meningkatkan pelayanan karena masyarakat masih belum memahaminya. Dalam melayani masyarakat, perangkat harus lebih berhati-hati dan tepat dalam memperbaiki kesalahan yang terjadi.
- d. Kecepatan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam melayani masyarakat terkait Pengajuan Dokumen

Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi IKD.

- a. Pelayanan yang akurat sebagai pelayanan yang diberikan dengan tepat dan tanpa kekeliruan terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan Pelayanan Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi IKD.
  - b. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dapat diandalkan dalam memberikan Solusi kepada masyarakat dari Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Elektronik Government* Melalui Aplikasi IKD.
3. *Responsiveness* (respon, daya tanggap) adalah bagaimana suatu perangkat mendukung suatu komunitas dan memberikan layanan secara cepat dan akurat. Daya tanggap adalah bagaimana suatu perangkat mendukung suatu komunitas dan memberikan layanan dengan cepat dan akurat. Respon ini dapat diartikan sebagai bentuk respon instrumental terhadap setiap permasalahan yang menimpa masyarakat yang membutuhkan layanan. Jadi, sejauh mana perangkat ini merespons masyarakat yang tidak puas dengan layanan yang diberikan, dan apakah perangkat ini mengambil tindakan segera, tepat, dan cepat dalam kasus tersebut?
- a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pengajuan dokumen kependudukan kartu keluarga berbasis *elektronik government* melalui aplikasi IKD.

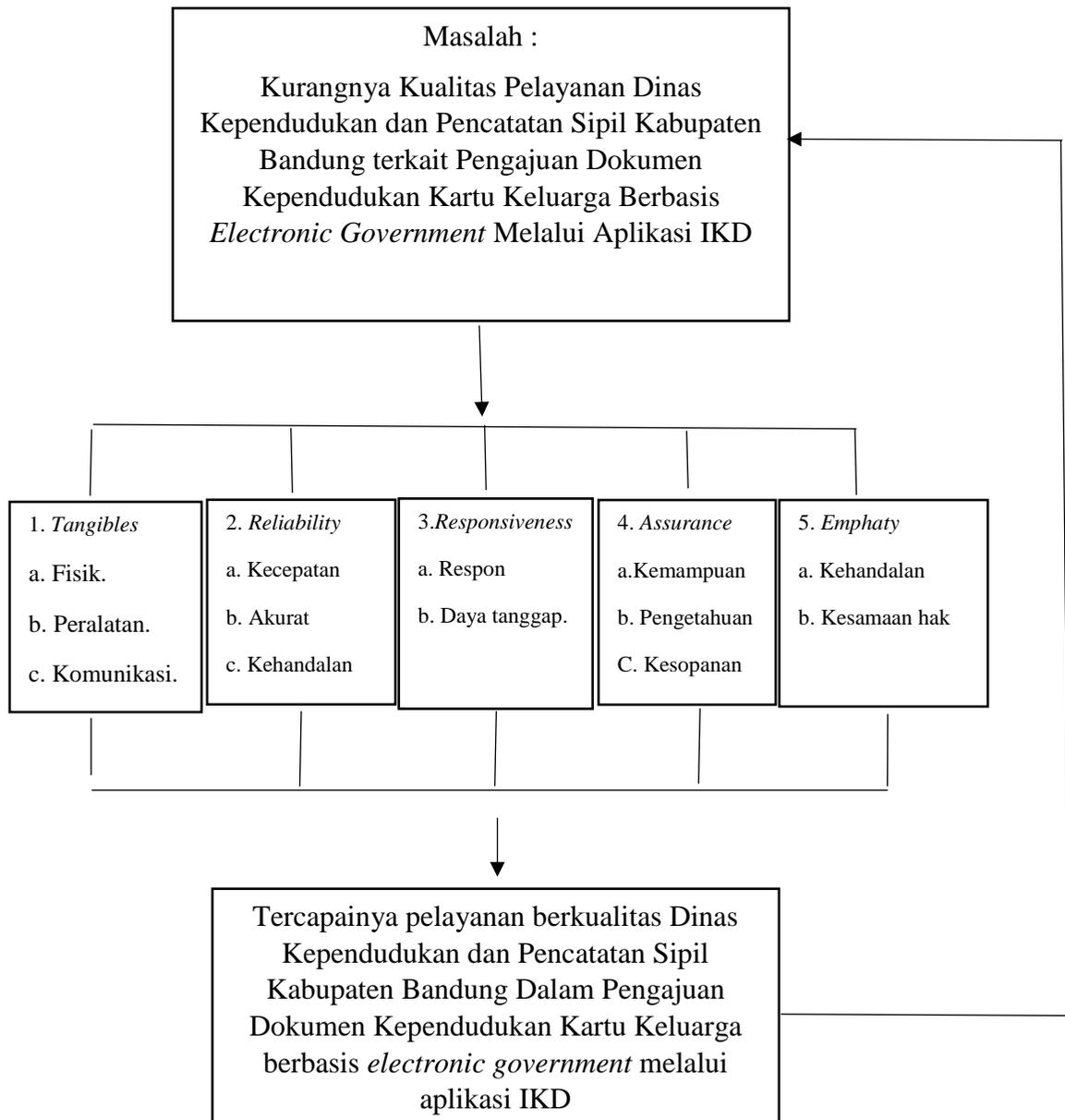
- b. Daya tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dianggap membutuhkan bantuan di dinas kependudukan dan pencacatan sipil Kabupaten Bandung terkait dalam pengajuan dokumen kependudukan kartu keluarga melalui aplikasi IKD.
4. *Assurance* (kemampuan, Pengetahuan, kesopanan) adalah kemampuan aparatur untuk memahami produk secara tepat, berperilaku ramah, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan untuk memberikan informasi, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung.
- a. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan pengajuan dokumen kependudukan kartu keluarga kepada masyarakat dengan jaminan waktu yang tepat.
  - b. Pengetahuan yang mendalam dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan informasi terkait pelayanan pengajuan kependudukan kartu keluarga kepada masyarakat dengan jaminan informasi yang lengkap.
  - c. Kesopanan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan pengajuan dokumen kependudukan kartu keluarga kepada masyarakat dengan jaminan sikap yang baik.
5. *Empathy* (kebutuhan, kesamaan hak, sikap ramah) adalah kemudahan untuk menjalin hubungan yang baik, menunjukkan perhatian, dan memahami kebutuhan orang lain. Pelayanan akan memiliki rasa empati dalam menyelesaikannya,

mengurus, atau memiliki komitmen yang sama. Selanjutnya untuk memberikan layanan yang baik staf harus adil dan tidak menimbulkan diskriminasi terhadap layanan. Mereka juga harus menunjukkan sikap rendah hati, sopan santun, dan ramah, karena ini akan menciptakan hubungan yang baik dan persepsi yang baik. *Empathy* mencakup:

- a. Memahami kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
- b. Aparatur memberikan layanan tanpa membedakan status sosial dalam memberikan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dibuat oleh peneliti untuk memperjelas sebagai bahan tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan di atas

**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



### 2.3 Proposisi

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, ditentukan oleh aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.