

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kepuasan yang masyarakat dapatkan dari pelayanan merupakan suatu keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Kepuasan tersebut menunjukkan adanya suatu tindakan yang dijadikan suatu tolak ukur agar terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kualitas sebuah pelayanan dapat menjadi suatu tolak ukur yang dapat mengukur sebuah tindakan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas sebagai berikut:

“Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan.”
(Tjiptono, 2004:42).

Berdasarkan pendapat di atas maka kualitas merupakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dari awal maupun setiap saat, dan dilakukan dengan optimal sesuai dengan kebutuhan terhadap pemakaian agar dapat membahagiakan pelanggan.

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi kualitas. Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, diantaranya W.E Deming yang menyebutnya suatu perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*)

sedangkan JW Cortado menyebutnya sebagai saat kejujuran (*the moment of truth*) atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan. (JW Cortado, 1996:8).

Berdasarkan pendapatnya dapat diketahui bahwa kualitas dapat diartikan sebagai sebuah upaya yang bertujuan untuk melakukan suatu perbaikan dari suatu penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara berkesinambungan. Kualitas dapat dinilai tidak hanya melalui barang secara fisik, namun juga kualitas dapat dinilai melalui tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian dari berbagai pakar tentang kualitas memiliki pandangan yang berbeda-beda. Ibrahim menjelaskan bahwa kualitas itu

“sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.”

(Ibrahim, 2008:22)

Berdasarkan pendapat di atas kualitas merupakan suatu strategi dalam bisnis yang dapat memberikan suatu kepuasan yang dapat memenuhi kebutuhan pada konsumen berupa barang dan jasa.

Groetsh dan Davis mengemukakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Groetsh dan Davis dalam Tjiptono, 1997:51). Pendapat dari Groetsh dan Davis tidak jauh berbeda dengan pendapat Ibrahim bahwa kualitas itu merupakan suatu strategi dalam bisnis untuk konsumen agar konsumen tersebut merasa puas bahkan melebihi harapan.

Pendapat Triguno dalam bukunya yang berjudul *Budaya Kerja*, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja sebagai berikut:

“Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.”
(Triguno, 1997:76).”

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas merupakan suatu standar dalam bentuk pelayanan dan jasa yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi untuk memuaskan masyarakat yang dilayani. Sehingga dari beberapa pengertian kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa, kualitas adalah suatu syarat dalam strategi bisnis dengan bentuk standar pelayanan dan jasa yang diberikan harus dicapai oleh pihak penyelenggara layanan serta tidak mengecewakan prodak dari kerusakan atau cacat dengan maksud untuk memuaskan penerima layanan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Service atau biasa disebut dengan Pelayanan merupakan kegiatan yang bermula berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi maupun instansi pemerintah. Tanpa memberikan nilai pada diri sendiri, maka tidak akan berarti apa-apa, oleh karena itu harga diri tinggi yang dimiliki oleh seseorang sebagai penyedia layanan merupakan unsur yang penting dan paling mendasar bagi keberhasilan suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Gronroos dalam Ratminto mendefinisikan pelayanan yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”
(Ratminto, Atik. 2005:27).

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Menurut Karniawati N menjelaskan bahwa terdapat aspek dalam pelayanan sebagai berikut:

“Terdapat aspek penting lainnya dalam aspek pelayanan dalam penggunaan *e-government*. Aspek tersebut adalah aspek kepemimpinan. Kepemimpinan ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan dari pemimpin dalam mendukung pelaksanaan *e-government*” (Karniawati N, 2018: 23).

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai pelayanan maka pengguna *e-government* ini termasuk dalam aspek kepemimpinan. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Menurut Simamora definisi layanan sebagai berikut. Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Simamora (2001:172)

Pendapat di atas mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri. Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Napitupulu mengartikan pelayanan sebagai berikut:

“Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.”
(Napitupulu 2007:164).

Berdasarkan pendapat di atas proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif.

Demikian pentingnya kualitas dalam pelayanan publik ini pemerintah sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat/pelanggan (Pelayanan Prima). Pada dasarnya bahwa tingkat kemampuan bersaing suatu lembaga akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau yang menerima

pelayanan. Berkaitan dengan kualitas pelayanan ini, timbul pertanyaan bagaimanakah menilai atau mengklasifikasi kualitas pelayanan yang diberikan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18). Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu mempunyai sifat yang abstrak. *Service quality is an abstract and elusive construct because of three features unique to services: intangibility, heterogeneity, inseparability of production and consumption.* (Zeithaml, 1990:13).

Berdasarkan pendapat Zeithaml dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki sifat yang abstrak dan sulit dipahami. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang tidak berkualitas. Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Zeithaml dapat diukur melalui lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
2. *Reliability, ability to performs the promised service dependably and accurately,*
3. *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*

5. *Emphaty, the firm provides care and individualized attention to its customers.*
(Zeithaml 1990:13)

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai suatu kualitas pelayanan perlu memerhatikan beberapa dimensi *tangible* yakni fasilitas yang dimiliki seperti sarana / prasarana, dan media komunikasi dalam proses pelayanan. Selain itu dimensi *reliability* kemampuan dalam pelayanan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat seperti standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan. Selanjutnya dimensi *responsiveness* menjelaskan mengenai kemampuan ketanggapan terhadap keluhan yang dimiliki pelanggan/masyarakat dalam proses pelayanan, dan kecepatan dalam proses pelayanan. Selain itu dimensi *assurance* menjelaskan mengenai pengetahuan karyawan/aparatur dalam kemampuan pelayanan, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas mengenai pelayanan yang akan didapatkan pelanggan/masyarakat. Yang terakhir, dimensi *emphaty* menjelaskan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan/masyarakat terhadap proses pelayanan, dan mendahulukan kepentingan pemohon dalam proses pelayanan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN.

Variabel dimaksud yaitu

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;

- c. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
 - d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
 - e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
 - f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
 - g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
 - h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.
- (Lijan Poltak S, 2006: 8)

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Selanjutnya Hardiyansyah juga menyatakan bahwa organisasi pelayanan publik menjadikan masyarakat sebagai penerima layanan yang berhak menilai kualitas pelayanan tersebut melalui kesamaan hak dan memiliki hak untuk mengevaluasi. (Hardiyansyah, 2011:58).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan yang berdasarkan pada pandangan masyarakat yang sebagai penerima pelayanan menjadi tidak ada suatu ketetapan. Sehingga kualitas juga dapat dinilai dari totalitas yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan tersebut. Selanjutnya Saefullah menyatakan bahwa:

“Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempengaruhi yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.”
(Saefullah, 2008:28).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa Pemerintah perlu memerhatikan berbagai hal yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan tersebut. Salah satunya ialah memerhatikan mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Mengingat perkembangan zaman yang semakin sulit terkendali, maka dapat mempengaruhi keberagaman dari kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2.1.4 Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah sebuah identitas keluarga yang isinya memuat seluruh tentang identitas nama anggota serta jenis kelamin dan alamat keluarga yang tertera didalamnya sebagai Penduduk warga negara indonesia yang sah dan orang asing yang memiliki izin tinggal wajib untuk melaporkan susunan keanggotaan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui desa.

Kartu keluarga merupakan suatu kartu identitas pada setiap satu kepala keluarga, dengan data yang dimuat didalam dokumen bagaimana tentang susunan dan hubungan keluarga disertai keterangan lainnya sebagai dokumen penting bahwa sebagai warga Negara yang baik. Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 24 Tahun 2013, pasal 1 dan 11, serta pasal 12 dan 13 pada undang-undang ini menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2.1.5 Pandu-Online

Dalam perkembangannya di Indonesia, penerapan konsep *e-Government* didasari salah satunya oleh Pasal 62 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil diselenggarakan dengan prinsip:

- a. Memberi kemudahan bagi pengguna dan masyarakat;
- b. Memiliki sistem verifikasi dan validasi untuk memastikan kebenaran dan keabsahan data penduduk;
- c. Integrasi dan keterhubungan data antarinstansi dan atau lintas instansi terkait dengan tetap menghormati kerahasiaan data pribadi;
- d. Pengelolaan data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- e. Dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi; dan
- f. Efisien dan efektif.

Berdasarkan prinsip diatas dapat diketahui bahwa salah satu dampak konsep *e-Government* terhadap inovasi pelayanan publik tersebut dapat dilihat melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satunya ialah Pemerintah telah mengatur hal tersebut melalui Pasal 65 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil yang menyebutkan bahwa (1) pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dilaksanakan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (*SIAK*); (2) *SIAK* harus memiliki aplikasi pelaporan daring (*online*).

Dengan adanya kondisi yang serba dilematis ini baru terasa bahwa *e-Government* ini sangat dibutuhkan oleh pemerintah guna melaksanakan kewajibannya. Untuk menjawab tantangan tersebut, beberapa instansi pemerintah daerah mulai melakukan upaya alternatif dan inovatif untuk dapat meneruskan pelayanan administrasi tersebut. Salah satunya dengan cara mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *online* agar layanan publik tetap dapat dilaksanakan. Salah satu instansi yang telah mengoptimalkan pemanfaatan teknologi pasca penerapan social distancing ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut. Tercatat sejak April 2020 pihak dinas tersebut telah menyelenggarakan layanan *online* melalui websitenya <https://pandu-online.garutkab.go.id/beranda#popup>. Ada banyak kemungkinan yang dapat terjadi dalam pelaksanaan mekanisme baru dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut di masa darurat ini. Hal tersebut dapat berupa fakta-fakta positif maupun negatif dalam penerapannya.

Selain memiliki berbagai pelayanan yang bersifat konvensional, Disdukcapil Kabupaten Garut juga memiliki beberapa pelayanan yang bersifat *online*. Pelayanan terbaru yang berbasis online dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut ialah pelayanan berupa aplikasi berbasis *web* yaitu *pandu-online* (Pelayanan Administrasi *Online* Kependudukan). Aplikasi berbasis *web* ini dibuat dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen kependudukan bagi diri maupun keluarganya secara online. Dalam pembuatan Kartu Keluarga melalui aplikasi

pandu-online ini hanya memerlukan waktu satu hari dan tidak dipungut biaya sekalipun, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Perbup Garut No. 56 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

2.1.6 Inovasi Pelayanan Publik

Secara sederhana inovasi dapat diartikan sebagai suatu langkah pembaruan dari sesuatu hal yang telah ada. Terdapat berbagai pendapat mengenai definisi dari inovasi tersebut. Menurut Setyaningrum mengatakan bahwa inovasi:

“Inovasi dapat dilihat melalui dua sudut pandang yakni inovasi sebagai ‘objek’ dan inovasi sebagai ‘aktivitas’. Inovasi sebagai ‘objek’ memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru bagi suatu aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersialisasi. Sedangkan inovasi sebagai ‘aktivitas’ memiliki arti sebagai proses penciptaan suatu pembaruan yang berkaitan dengan komersialisasi.”
(Setyaningrum, 2009:81).

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa inovasi dapat diartikan dalam paradigma objek dan paradigma tindakan. Berdasarkan kedua paradigma tersebut dapat diketahui bahwa inovasi dapat berpengaruh terhadap proses komersialisasi pelayanan. Tentunya dalam penerapan inovasi pelayanan tersebut Pemerintah perlu memerhatikan beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Aspek yang perlu diperhatikan dalam inovasi pelayanan menurut Rogers terdiri dari:

1. *Relative advantage*
 2. *Compatibility*
 3. *Complexity*
 4. *Triability*
 5. *Observability*
- (Rogers, 2003:12)

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan yang akan diterapkan oleh Pemerintah dalam melayani masyarakat tersebut perlu

memastikan kondisi masyarakat yang beragam sehingga dapat menghasilkan berbagai inovasi pelayanan sesuai dengan kondisi masyarakat tersebut.

Selanjutnya, kategori inovasi menurut Muluk terdiri dari:

1. *Sustaining innovation* (inovasi berkelanjutan), merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap berdasarkan pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus), merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.
(Muluk, 2008:48).

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa pada dasarnya proses pengkategorian dalam memberikan inovasi pelayanan ini dapat diartikan sebagai perencanaan dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu proses ini dapat bermanfaat untuk mengukur kesiapan Pemerintah dalam menghadapi segala hambatan dalam pelaksanaan inovasi.

Berikutnya Hambatan dalam inovasi menurut Mulgan & Albury terdiri dari :

1. *Reluctance to close down failing programes or organizations.*
 2. *Over reliance on high performers as sources of innovation.*
 3. *Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement.*
 4. *No rewards or incentive to innovate or adopt innovations.*
 5. *Poor skills in active risk or change management.*
 6. *Short-terms budgets and planning horizons.*
 7. *Delivering pressures and administrative burdens.*
 8. *Culture of risk aversion.*
- (Mulgan & Albury, 2003:31-32).

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa dalam mengatasi hambatan tersebut saat ini muncul sebuah konsep *e-government* yang dapat membantu Pemerintah sebagai penanggungjawab dari pelaksanaan pelayanan

dalam menyesuaikan perkembangan zaman saat ini sehingga tetap mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Secara sederhana menurut Flyzik dalam Indrajit memberikan pengertian *e-government is about bringing the government into the world of the Internet, and work on Internet time.*(Flyzik dalam Indrajit, 2016:5). Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa secara sederhana definisi e-government dapat dikatakan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di lingkungan Pemerintahan.

Menurut Westcott dalam Indrajit definisi dari *e-government* sebagai berikut :

“E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.”
(Westcott dalam Indrajit, 2016:4).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa *e-Government* merupakan sebuah langkah Pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan fungsinya yang bertujuan untuk mempermudah aksesibilitas masyarakat terhadap seluruh layanan yang diberikan oleh Pemerintah menjadi efektif dan efisien. Konsep *e-Government* memiliki karakteristik khusus yang perlu dipahami oleh Pemerintah dalam penerapannya. Begitupun menurut Indrajit yang menyampaikan bahwa karakteristik yang dimiliki *e-government* yaitu:

1. Mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak kepentingan lainnya.
2. Melibatkan penggunaan Teknologi Informasi & Komunikasi.
3. Memperbaiki mutu pelayanan publik.”
(Indrajit, 2016:5-6).

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa *e-Government* hadir sebagai pilihan baru untuk Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan menerapkan berbagai inovasi untuk melayani masyarakat. Dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dapat menjadi mekanisme interaksi baru antara Pemerintah dengan pihak yang berkepentingan sehingga mampu menciptakan mutu pelayanan publik yang berkualitas.

Selanjutnya Indrajit menyatakan bahwa konsep *e-Government* tidak muncul begitu saja, tetap terdapat suatu pemicu dari kehadiran konsep *e-Government* tersebut, yaitu (1) Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu strategis menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa; (2) Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya; (3) Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia. (Indrajit, 2016:7).

Dalam perkembangannya di Indonesia, penerapan konsep *e-Government* didasari salah satunya oleh Pasal 62 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil diselenggarakan dengan prinsip:

1. Memberi kemudahan bagi pengguna dan masyarakat.
2. Memiliki sistem verifikasi dan validasi untuk memastikan kebenaran dan keabsahan data penduduk.
3. Integrasi dan keterhubungan data antarinstansi dan atau lintas instansi terkait dengan tetap menghormati kerahasiaan data pribadi.
4. Pengelolaan data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan
5. Dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi.
6. Efisien dan efektif.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa salah satu dampak konsep *e-Government* terhadap inovasi pelayanan publik tersebut dapat dilihat melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satunya ialah Pemerintah telah mengatur hal tersebut melalui Pasal 65 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil yang menyebutkan bahwa (1) pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dilaksanakan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (*SIAK*); (2) *SIAK* harus memiliki aplikasi pelaporan daring (*online*).

Berdasarkan peraturan tersebut dapat diketahui bahwa konsep *e-government* telah mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan mendorong penyelenggara pelayanan di bidang tersebut untuk memberikan inovasi pelayanan berbasis aplikasi online. Selain itu, Pemerintah telah mengatur hal tersebut melalui Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa :

1. Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya paling sedikit:
 - a. KK;
 - b. KTP-el;
 - c. Akta Kelahiran;
 - d. Akta Perkawinan;
 - e. Akta Kematian; dan

- f. Surat Keterangan Pindah.
2. Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten / Kota.
 3. Batas waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.
 4. Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan peraturan diatas dapat diketahui bahwa melalui penerapan pelayanan yang berbasis pada konsep e-government, maka kecepatan proses dalam pelayanan tersebut juga telah dipengaruhi sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat. Penerapan konsep tersebut merupakan usaha Pemerintah dalam berinovasi terhadap pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam konteks pelayanan publik tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik perlu mendahulukan kepentingan publik, mempermudah serta memperingkat urusan publik dalam pelayanan dan memberikan kepuasan atas kualitas dalam pelayanan yang telah diberikan. Pada dasarnya kualitas tidak

memiliki sebuah nilai kepastian dikarenakan sifatnya yang abstrak. Penilaian dari kualitas dapat diketahui dari para pelanggan yang dalam hal ini ialah masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang tidak berkualitas. Oleh karena itu kualitas selalu berkaitan dengan yang diharapkan dan yang diterima oleh masyarakat pada saat proses pelayanan. Konsep kualitas pelayanan publik mengutamakan atas paradigma masyarakat ketika menjalani proses pelayanan maupun ketika menerima hasil pelayanan dalam rangka mencapai tujuan utamanya yaitu kepuasan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah: *Pertama*, adanya temuan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. *Kedua*, aplikasi yang sering mengalami *crash* saat telah masuk antrian ajuan permohonan aplikasi pandu-online. *Ketiga*, ketanggapan dari admin aplikasi pandu-online yang kurang tanggap bahkan tidak merespon pertanyaan dari masyarakat. *Keempat*, masih sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama pada kartu keluarga.

Selanjutnya Bagaimana penyelesaian permasalahan tersebut dalam Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml (1990;13) dalam dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut Melalui Aplikasi Pandu-online. Berdasarkan permasalahan diatas dapat diketahui bahwa

dalam menilai suatu kualitas pelayanan aplikasi perlu memerhatikan beberapa dimensi sebagai berikut:

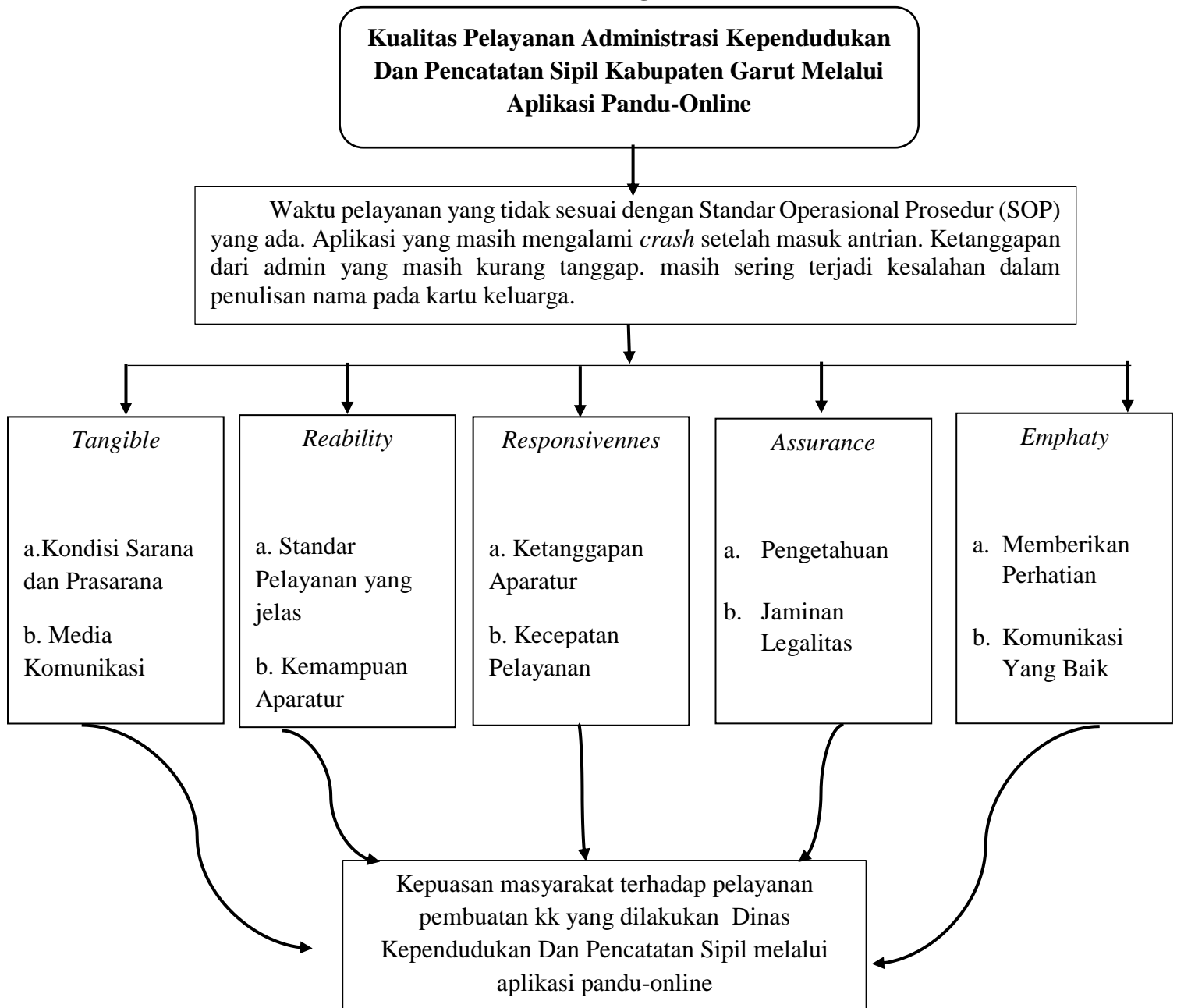
1. Dimensi *tangible* yakni bukti fisik yang dimiliki aplikasi tersebut seperti saran / prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi tersebut.
 - a. Sarana dan prasarana adalah kenyamanan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online* dan kemudahan dalam proses pelayanan.
 - b. Media komunikasi adalah sebagai alat sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang membuat kartu keluarga ataupun antara aparatur dengan masyarakat alasannya untuk penunjang pencapaian suatu pelayanan yang baik khususnya mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut.
2. Dimensi *reliability* kemampuan dalam pelayanan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat seperti standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan
 - a. Standar pelayanan yang jelas adalah kemampuan aplikasi dalam standar pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui standar pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga.

- b. Kemampuan aparatur adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.
3. Dimensi *responsiveness* menjelaskan mengenai kemampuan aplikasi dalam ketanggapan keluhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.
 - a. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi *pandu-online* dalam menanggapi masyarakat yang mempunyai keluhan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.
 - b. Kecepatan pelayanan adalah kesediaan pelayanan yang cepat dari admin aplikasi *pandu-online* kepada masyarakat yang melakukan layanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.
4. Dimensi *assurance* menjelaskan mengenai pengetahuan aparatur dalam kemampuan pelayanan melalui aplikasi *pandu-online*, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas mengenai pelayanan yang akan didapatkan.
 - a. Pengetahuan adalah kemampuan aparatur dalam pengetahuan mengenai pelayanan melalui aplikasi *pandu-online*.
 - b. Jaminan legalitas adalah bagaimana aparatur dalam menjaga kepercayaan legalitas pelayanan yang ada di aplikasi *pandu-online*
5. Dimensi *emphaty* menjelaskan dalam memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap proses pelayanan melalui aplikasi *pandu-online* dan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan.

- a. Memberikan perhatian adalah kemampuan aparatur dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat terkait pelayanan aplikasi pandu-online.
- b. Komunikasi yang baik adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau suatu informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh kedua kubu baik aparatur maupun masyarakat. yaitu hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dalam mewujudkan pelayanan pembuatan kartu keluarga sehingga tercapai komunikasi yang efektif.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut terkait kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml diharapkan menjadi acuan dalam mencapai tujuan utama yaitu untuk Kepuasan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut melalui aplikasi pandu-online. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran peneliti diatas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah tercapainya Kualitas Pelayanan Pembuatan

Kartu Keluarga (Kk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Melalui Aplikasi *Pandu-Online* dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.