

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kualitas

Pengertian Kualitas lebih luas dikemukakan oleh Daviddow & Uttal (Hardiyansyah, 2015:15) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk menjadikan lebih kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).” Sedangkan menurut Sinambela (2006:6) mengenai kualitas, “kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)”. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhikeinginan dan kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan harus berupaya mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat tersebut. Perlu dilakukan agar masyarakat merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat. Sinambela juga menyatakan bahwa dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* memberikan indikator kualitas pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik Sinambela pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-

undang;

3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspek kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

(Sinambela, 2006:6)

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela di atas dijelaskan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti

Kemudian menurut Goetsch & Davis (Tjiptono dkk: 2005:68), kualitas pelayanan adalah “keadaan dinamis yang berhubungan dengan proses, manusia, jasa, produk, dan lingkungan yang memuaskan atau melebihi harapan”. Diartikan juga sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan yang dibutuhkan konsumen, dimana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat mempersiapkan barang dan jasa (pelayanan) sesuai dengan yang dibutuhkan atau harapan pelanggan.

Kualitas merupakan segala sesuatu yang memuaskan konsumen atau sinkron dengan kebutuhan atau persyaratan. Adapun dalam pengertian strategis dinyatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang dapat memuaskan

kebutuhan atau keinginan pelanggan. Pelayanan akan berkualitas apabila memenuhi indikator-indikator tersebut. Sementara menurut Mohammad dalam Mahsyar (2011), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat pada aspek-aspek seperti bagaimana sistem dukungan sumber daya manusia, pelaksanaannya, dan manajemen kelembagaan.

Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menguraikan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pendapat negatif yang terbentuk berkenaan dengan organisasi publik timbul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.

Bersumber pada pengertian kualitas, baik yang konvensional atau yang lebih berhubungan oleh Gaspersz dalam Sampara (2000) mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas merujuk pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas beberapa keistimewaan barang, baik keistimewaan langsung, dan keistimewaan atraktif yang memuaskan pelanggan dari penggunaan barang.
2. Kualitas terdiri dari seluruh yang lepas dari kekurangan atau kerusakan.

2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela dalam Hamsah, A. I., Hakim, L. & Razak, R. (2020: 290) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 6 indikator : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut Zeithaml dkk, (Hardiyansyah, 2018: 83) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi dan masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani konsumen
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) keringanan dalam rangkaian pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan
- b. Dimensi *Reability* (kehandalan), terdiri dari indikator:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani konsumen
 - 2) Memiliki kriteria pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas dalam memakai alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam memakai alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap), terdiri atas indikator:
 - 1) Merespon setiap konsumen yang ingin memperoleh pelayanan
 - 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
 - 5) Petugas melaksanakan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 6) Seluruh keluhan konsumen direspon oleh petugas

- d. Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri dari indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Dimensi *Empathy* (empati), terdiri dari indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - 4) Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)
 - 5) Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

Sedangkan menurut De Vreya dalam Hardiyansyah (2011:50), dalam rencana meningkatkan kualitas pelayanan ada 7 dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. Harga diri (*Self-esteem*), dengan indikator:
 - a) Pengembangan prinsip pelayanan
 - b) Menugasi seseorang sesuai dengan keahliannya
 - c) Menentukan tugas pelayanan yang futuris
 - d) Berdasar pada kesuksesan 'hari esok lebih dari hari ini'
2. Memenuhi harapan (*Exeed expectation*), dengan indikator:
 - a) Penyesuaian standar pelayanan
 - b) Pemahaman terhadap keinginan pelanggan

- c) Pelayanan yang sesuai harapan petugas
3. Pembenahan (*Recovery*), dengan indikator: a) Memperlakukan keluhan adalah peluang, bukan masalah b) Mengatasi keluhan pelanggan c) Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan d) Uji coba standar pelayanan e) Mendengar keluhan pelanggan
 4. Pandangan kedepan (*Vision*), dengan indikator: a) Perencanaan ideal dimasa depan b) Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin c) Memberi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen
 5. perbaikan (*Improve*), dengan indikator: a) Perbaikan secara terus-menerus b) Menyesuaikan dengan perubahan c) Mengikut sertakan bawahan dalam penyusunan rencana d) Training (Investasi yang bersifat non material) e) Penciptaan lingkungan yang kondusif f) Penciptaan standar yang respinsif
 6. Perhatian (*Care*), dengan indikator: a) Mengatur sistem pelayanan yang memuaskan konsumen b) Menjaga kualitas c) Mengimplementasikan standar pelayanan yang tepat d) Uji coba standar pelayanan
 7. Pemberdayaan (*Empower*), dengan indikator: a) Memberdayakan karyawan/ bawahan b) Belajar dari pengalaman c) Memberikan penghargaan, pengakuan dan rangsangan.

Sinambela (2006:6) juga menyatakan bahwa dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* memberikan indikator kualitas pelayanan publik, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspek kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela di atas dijelaskan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh

semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti.

Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat dalam melakukan optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan.

2.1.2 Pelayanan Publik

2.1.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya. (Dwiyanto, 2005:141-145)

Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Hardiyansyah 2011:11) mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh 33 instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Inu Kencana dalam (Husni, 2013:28), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Sinambela, 2006:5).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 6 asas dalam pelayanan publik yaitu meliputi:

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-perundangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat oleh pemerintah, sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Menurut Katler dalam (Hadiprana. 2009:129) pelayanan adalah aktivitas atas hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain dan pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang di berikan kepada pelanggan atau nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

2.1.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan

tugas dan fungsi dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dirasa cukup realistis untuk menjadi muatan Standar Pelayanan Publik dalam melengkapi Standar Pelayanan diatas, sebagai berikut:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Prosedur pelayanan
- d) Waktu penyelesaian
- e) Biaya pelayanan
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana dan prasarana
- h) Kompetensi petugas pelayanan
- i) Pengawasan intern
- j) Pengawasan ekstern
- k) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
- l) Jaminan pelayanan

Tambahan materi Standar Pelayanan Publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dengan memberikan masukan materi dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum atas standar pelayanan tersebut. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, sehingga perlu adanya pertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan serta aparatur penyelenggara pelayanan, serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat dan potensi daerah.

2.1.3 *Electronic Government (E-Government)*

Dalam Sosiawan (2008:99), dijelaskan pengertian *e-government* menurut Clay G. Wescott yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul “*Electronic Government*” (2016:4) mengemukakan bahwa *E-Government* adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses informasi publik yang lebih besar dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab kepada warga negara. Menurut Nag Yeon Lie (2010), *e-government* secara umum didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G).

Definisi lain *e-Government* diberikan oleh Zweers dan Planque seperti yang dikutip oleh Richardus E. Indrajit yaitu:

“*E-Government* ialah berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. (Zweers dan Planque dalam Indrajit, 2002:3).

Penerapan *e-Government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan M. Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S (2004:136). bahwa “suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat”

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006:2) definisi E-Government merupakan berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti area network yang luas, internet dan mobile computer) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan. Dengan e-Government memungkinkan masyarakat luas dapat mengakses semua informasi pemerintah dan layanan melalui sebuah website yang di kelola oleh bagian pemerintahan.

Saat ini, beberapa pemerintah daerah di Indonesia telah memilikinya membangun layanan berbasis administrasi elektronik dan sudah memiliki beberapa tujuan. Namun, TIK belum dimanfaatkan secara optimal pelayanan

publik yang mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik adalah langkah awal untuk menciptakan manajemen yang optimal di Indonesia. Memberikan layanan tindakan tambahan yang diambil oleh pemerintah lokal untuk menghadapi pelayanan yang tidak efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Ini bisa dilihat di banyak pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa, yang berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Masalah terbesar saat ini adalah ketidaksiapan pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Teknologi Informasi dan komunikasi dalam suatu instansi secara umum terdiri dari infrastruktur dan sumber daya manusia. Suatu instansi dalam menerapkan *e-Government* harus memiliki infrastruktur yang baik dan juga didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dalam aplikasi teknologi informasi yang ada guna memanfaatkan infrastruktur yang ada. Makhdom Priyatno menegaskan bahwa terkait dengan kerangka dan pelaksanaan *e-Government* sebuah instansi harus memahami lebih jauh bahwa sebagai berikut: “fokus penerapan *e-Government* bukan pada peralatan atau sarana yang menjadikannya elektronik, tapi perubahan paradigma pelayanan, dan proses manajemen yang seharusnya terjadi didalamnya” (Priyatno, 2002:12).

2.1.4 WEBSITE (SITUS)

Menurut Arief (2011a:8) Pengertian Website adalah ”kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/URL (Uniform Resource Locator) yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikan alamatnya. Hal ini dimungkinkan dengan adanya teknologi *World Wide Web* (WWW) Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), yang bisa diakses melalui HTTP, HTTPS adalah suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para user atau pemakai melalui web browser.

2.1.5 Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi menurut Ferry (2020:3-4) dalam arti sempit adalah “segenap rangkaian kegiatan yang berkisar pada kegiatan tata usaha kantor seperti tulis menulis, pengetikan surat menyurat, agenda kearsipan, pembukuan dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses, mulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, pengaturan, penggerakan, pengawasan sampai pada proses pencapaian tujuan.”

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang pelaksanaan UU 23 Tahun 2006, Administrasi kependudukan adalah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan Data Kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik

Berdasarkan pengertian administrasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerjasama atau rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelum kegiatan tersebut dimulai.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mendefinisikan sebagai:

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.” (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006).

Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan, sehingga untuk menjamin akan stabilitas pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil.

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dokumen yang bersifat pribadi, dimana dokumen tersebut dapat menjadi alat pembuktian

peristiwa penting jika ada yang terjadi pada diri seseorang. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil juga bersifat berharga karena dapat digunakan sebagai alat pembuktian yang sah secara hukum di pengadilan. Catatan kependudukan dan pencatatan sipil berbeda produknya meskipun yang dihasilkan sama yaitu berupa dokumen atau surat keterangan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat.

Dengan adanya penilaian menggunakan ukuran kualitas dapat menunjukkan sudah berkualitas atau belumnya pelayanan berbasis online melalui *website* simpelinkami.web.id yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemui kendala seperti pengajuan masyarakat dalam *website* simpelinkami.web.id sendiri masih banyak yang belum mengetahui

mengenai adanya website simpelinkami.web.id serta prosesnya, sehingga masyarakat banyak yang bertanya perihal kelanjutan dari proses pelayanan kependudukan tersebut.

Ukuran atau variabel mengenai Kualitas pelayanan berbasis online melalui *website* simpelinkami.web.id yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi harus dilihat dari beberapa ukuran kualitas.

Untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan administrasi berbasis *online* maka penulis mengacu berdasarkan pada teori tentang kualitas pelayanan ini akan dianalisis berdasarkan dimensi dan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml (1985), untuk lebih jelasnya dapat di lihat melalui indikator dalam variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (bukti langsung), merupakan ketersediaan fitur – fitur yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi pada aplikasi *website* SIMPELIN ketersediaan sarana dan prasarana serta kemudahan akses sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan mencapai kepuasan. Adapun indikator terdiri atas:
 - 1). Kemudahan akses terhadap masyarakat ataupun aparatur dalam menggunakan pelayanan berbasis *online*
 - 2). Hasil bukti fisik pelayanan terhadap pemohon
 - 3). Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan berbasis *online*

- b. Dimensi *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam memberikan pelayanan berbasis *online* kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku, yang terdiri atas indikator:
- 1). Kemampuan aparatur melayani pemohon dalam administrasi kependudukan berbasis *online*
 - 2). Mempunyai standar pelayanan, yaitu dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 3). Kemampuan aparatur dan masyarakat dalam menggunakan sarana dan prasarana aplikasi website simpelinkami.web.id
- c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), adalah kecepatan respon dan ketanggapan yang dimiliki aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dalam menjalankan pelayanan berbasis *online*. Adapun indikator terdiri atas:
- 1) Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *website* simpelinkami.web.id
 - 2) Aparatur memberikan pelayanan terhadap pemohon dengan cepat dan tepat
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam memberikan jaminan dan keamanan dalam memberikan pelayanan yang akan

didapatkan masyarakat melalui aplikasi *website* SIMPELIN yang terdiri dari indikator:

- 1) Aparatur memberikan kejelasan waktu kepada pemohon dari pelayanan kependudukan melalui aplikasi *website* simpelinkami.web.id
 - 2) Aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap pemohon
 - 3) Jaminan Legalitas terhadap pemohon
- e. Dimensi *Empathy* (empati), adalah kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam mendahulukan kepentingan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dalam pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi *website* SIMPELIN yang terdiri atas indikator:

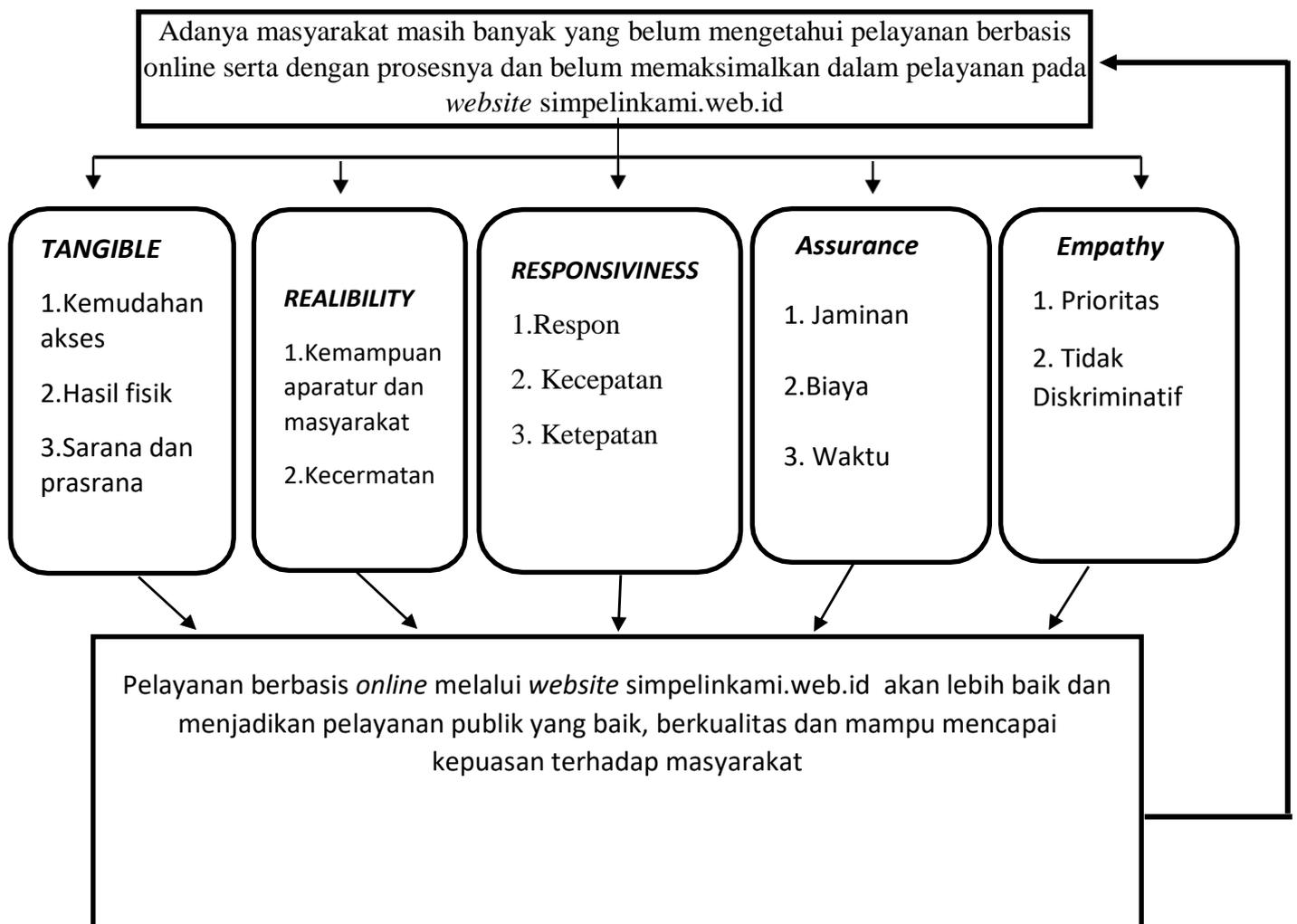
- 1) Memprioritaskan kepentingan pemohon pada pelayanan administrasi menggunakan aplikasi *website* simpelinkami.web.id
- 2) Aparatur melayani pemohon dengan tidak deskriminatif atau tidak membedakan serta menghargai setiap memberikan pelayanan

Apabila ukuran kualitas diatas dapat berjalan dengan baik, maka pengetahuan pelayanan kependudukan melalui [website simpelinkami.web.id](http://simpelinkami.web.id) Pada Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sukabumi dapat dikatakan berkualitas atau tercapainya kualitas yang baik.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.1

Model Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian diatas maka proposisi penelitian ini adalah Kualitas pelayanan administrasi kepedudukan berbasis *online* melalui Website

simpelinkami.web.id Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi ditentukan oleh kriteria pencapaian *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.