

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pusta

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang maupun jasa.

“Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal” (Djaenuri,1997:15). Pengertian diatas menjelaskan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tugas dari pemerintah. Pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di lihat dari kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.63/2003 adalah:

“segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Penjelasan di atas memberikan arti bahwa pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah maupun BUMN baik pelayanan yang berupa jasa maupun yang berupa barang, semuanya dilakukan untuk memenuhi seua kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan menjadi tanggung

jawab baik instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Boediono didalam bukunya Pelayanan Prima Perpajakan yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan”(Boediono, 2003: 12).

Penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi ataupun perseorangan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
4. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
5. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
6. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Norman, 1991:14)

Peran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang melibatkan pegawai makin dirasakan oleh masyarakat dengan peningkatan kesadaran bernegara dan

bermasyarakat, maka pelayanan mempunyai kedudukan sebagai suatu hak yang harus di terima oleh masyarakat, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Karena pemerintahan yang sudah ada berawal dari rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik kesejahteraan Kesehatan, Pendidikan dan lain-lain.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintahan demi tercapainya kesejahteraan. Dalam perkembangannya pelayanan publik sangat erat hubungannya antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah mempunyai tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat baik itu barang maupun jasa yang sudah menjadi hak masyarakat. Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya.

Menurut Pamudji didalam bukunya Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik mengemukakan bahwa:

“pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa”. Menurut penjelasan di atas berpendapat bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang mempunyai untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.(Pamudji, 1994 : 21)

Pelayanan publik terlepas dari kepentingan umum yang menjadi awal mulanya terjadi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, mengurus serta menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang terdapat pada undang-undang yang berlaku.

Menurut Ndraha di dalam bukunya Metodologi Ilmu Pemerintahan bahwa pelayanan pemerintah adalah:

“Pelayanan pemerintah kepadamasyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajibanatau tidak. Dalam hal inidikenal adalah hak bawaan (sebagaimanusia) dan hak berian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian itulah yang disebut pelayanan pemerintahkepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan”(Ndraha, 1997:64).

Penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulannya bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah kegiatan terkait atas hak masyarakat tersebut. Dalam pelaksanaannya pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Perkembangan konsep pelayanan, masyarakat sudah diberi tempat bukan hanya sebagai penerimapelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagaisuatu yang penting. Dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan”. Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa suatu pelayanan publik yan di berikan kepada masyarakat di selenggarakan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus menenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan;
2. Kejelasan. kejelasan ini mencakup dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Rincian biaya dan tata cara pembayaran;
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan peayanan publik.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan ini diselesaikan;
4. Akurasi
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus benar, tepat dan sah;
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian layanan;
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain” (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik).

Pengertian diatas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah berupa barang atau jasa dengan aturan yang sudah ada untuk mencapai kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus pemerintah menganggapi segala keluhan masyarakat yang harus diberi pelayanan dengan baik dan optimal.

Pemerintah didalam memberikan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati dan dipatuhi oleh pemerintah dan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian
Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pelayanan
Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik)

Menurut penjelasan di atas, pelayan publik yang dilakukan oleh pemerintah tidak semata – mata dilakukan begitu saja. Ada prosedur yang harus dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang memberikan pelayanan berkualitas dituntut agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh sebab itu, pelayanan dari aparaturnyapun harus lebih kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat di katakan memuaskan jika pemerintah memenuhi empat kriteria pokokyaitu:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu penyampaian yang tepat.
4. Keramahtamahan.

(Moenir, 1997.197-200)

Setiap masyarakat yang menerima pelayanan, ingin dilayani dengan baik oleh pemberi pemerintah, oleh karena itu tingkah laku yang sopan dari pemerintah sangat penting untuk diterapkan pada saat memberikan layanan kepada masyarakat. Dimana pelayanan yang di berikan dapat dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan barang ataupun jasa. Selain pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik juga dilakukan untuk melaksanakan program pemerintah sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat sehingga tujuan untuk mensejahterakan rakyat bisa tercapai. langkahu untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan kegiatan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan suatu faktor yang memengaruhi pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Dimana setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi melalui

pelayanan publik yang diterima dan disediakan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada faktor pendukung untuk tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Moenir didalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, menjelaskan beberapafaktor pendukung pelayanan publik yang penting, antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau suatu badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan yang berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan dan memiliki keterampilan dalam segala hal.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana yang dimaksud adalah segala jenis peratan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan suatu organisasi kerja. (Moenir, 1997:88-127),

Faktor – faktor diatas, memiliki peranan yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, jika salah satu faktor tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat berjalan secara baik. Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apabila didukung oleh faktor pendukung seperti yang telah dijelaskan diatas. Dimana dalam memberikan sebuah pelayanan publik harus adanya aturan yang memadai, sebuah organisasi dengan sebuah sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup, serta kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana dan rasarana yang memadai.

Menurut Mahmudi didalam bukunya manajemen kinerja sektor publik menjelaskan bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Ditetapkannya standar prosedur pelayanan yang sudah di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Ditetapkannya waktu standar penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan
Ditetapkannya standar biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap peningkatan tarif diikuti dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

4. Produk layanan
Ditetapkan standar produk pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Standar sarana dan prasaranapelayanan yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pembei layanan
Ditetapkannya standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
(Mahmudi, 2010: 230-231)

Berdasarkan penjelasan mengenai standar yang harus diterapkan diinstansi dalam melakuka pelayanan dapat kita tarik kesimpulan bahwa setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Bentuk standar pelayanan publik adalah SPM. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal.

2.1.3 Kualitas

Kualitas dapat dilihat secara luas karena tidak hanya hasil yang dilihat melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia. Menurut Goetsh dan Davis dalam buku Prinsip-prinsip Total Quality Service yang di kutip oleh Tjiptono bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan” (Tjiptono, 2003:117). Pengertian di atas memberikan penjelasan bahwa sebuah kualitas tidak hanya di lihat dari produknya saja melainkan ada unsur – unsur yang memengaruhi mulai dari manusia,proses yang terjadi didalamnya, hingga lingkungan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang di harapkan dan menjadi pemenuh kebutuhan baik dalam hal barang maupun jasa.

Menurut Sampara Lukman dalam buku Manajemen Kualitas Pelayanan menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”
(Lukman, 1999:14).

Berdasarkan pengertian di atas, menunjukkan bahwa kualitas selalu diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan sudah ditetapkan. Produk-produk, mulai dari barang dan jasa, didesain, dan pelayanan diberikan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Kualitas mengacu kepada sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, suatu produk yang dihasilkan harus sesuai dengan standar dari pelayanan.

Menurut Gronross didalam buku edvardsson, thomasson, dan ovetveit tahun 1994 dan dikutip kembali oleh Fandi Tjiptono di dalam bukunya Prinsip – Prinsip Total *Quality Service* menjelaskan bahwa:

Tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa. Yaitu *outcome-related*, *process related*, *image – related criteria*. Ketiga kriteria tersebut di jabarkan kembali menjadi enam unsur, antara lain:

1. *Professionalism and Skills*

Kriteria pertama ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang di dibutuhkan untuk mencegah masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and behavior*

Kriteria ini adalah *process – related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and flexibility*

Kriteria ini merupakan *process – related criteria*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya di rancang dan di operasionalkan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Dirancang agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reability and trustworthiness*

Kriteria ini merupakan *process – related criteria*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

Kriteria ini termasuk *process – related criteria*, pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak di harapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan secara tepat.

6. *Reputation and credibility*

Kriteria ini merupakan *image – related criteria*, pelanggan menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan di berikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

(Tjiptono, 1997:14-15)

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan penilaian terhadap kualitas dari sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan melihat beberapa faktor tingkat profesional seorang aparatur dalam memberikan pelayanan, aparatur yang memberikan pelayanan dengan baik sehingga masyarakat merasa di perhatikan oleh aparatur tersebut.

Penilaian selanjutnya dapat dilihat dari akses masyarakat untuk melakukan pelayanan. Lokasi dan penyedia jasa yang di buat untu memudahkan masyarakat. Penyedia layanan di harapkan tanggap terhadap segala keluhan yang di alami oleh masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menyediakan pelayanan secara baik dan sesuai dengan SOP sehingga dari faktor terebut akan menciptakan kualitas kerja yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya Prinsip-prinsip Total Quality Service, menjelaskan bahwa Strategi kualitas jasa meliputi 4 hal berikut:

1. Atribut Layanan Pelanggan
Penyampaian harus jelas, tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Atribut layanan dapat di rangkum menjadi: kepedulian,suka memperhatikan, ramah, bersedia membantu, bertanggungjawab, bijaksana.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa
Peningkatan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam menciptakan kualitas layanan yang baik. Hal ini di pengaruhi oleh faktor biaya, waktu dan pengaruh layanan.
3. Sitem umpan balik untuk Kualitas Layanan Pelanggan
Umpan balik di butuhkan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan. Informasi atau umpan balik hrus berfokus pada pemahamam persepsi pelanggan, memperbaiki kinerja, mengubah bidang terkuat menjadi faktor pembeda pasar, mengubah kelemahan menjadi peluang, mengembangkan komunikasi, menunjukan komitmen.
4. Implementasi
Manajemen harus meentukan cakupan dari kualitas pelayanan dan level dari layanan. Pemerintah harus menentukan rencana penentuan implementasi .
(Tjiptono, 1997:132-133)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi dalam memberikan layanan terbaik sangatlah penting, kualitas pelayanan yang diberikan bergantung kepada bagaimana strategi yang di gunakan saat melakukan pelayanan. Tanpa adanya strategi yang baik dan direncanakan dengan baik maka tidak bisa dipungkiri kualitas dari pelayananpun tidak akan maksimal dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh tuntutan, harapan dan kepuasan masyarakat, oleh karena itu, pemerintah harus mengetahui dan memahami segala sikap dan perilaku, kebutuhan, harapan atau tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Upaya untuk mendengarkan keinginan dan kebutuhan dari masyarakat merupakan suatu hal yang penting yang harus dilakukan oleh pemerintah.

Kualitas dalam memberikan suatu pelayanan publik sangatlah penting. Pemerintah harus menyadari bahwa pentingnya kualitas dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan cara memperbaiki dalam pemberian layanan sehingga akan terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Tingkat persaingan yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian tentang kualitas pelayanan dilihat bukan dari orang yang memberi pelayanan, tetapi penilaian kualitas diberikan oleh masyarakat.

Menurut Ndraha didalam bukunya yang berjudul Metodologi Ilmu Pemerintahan berpendapat bahwa kriteria dari kualitas pelayanan adalah:

“Jasa layanan atau layanan *civil* dipandang sebagai *deviden* yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh, dan semakin adil. Tekanan pada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik (*civil*) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan publik (*civil*) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapakan layanan yang sama pada institusi lain di luar pemerintahan”. (Ndraha.1997 : 63).

Penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa setiap kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus memiliki asas cepat, tepat, mudah, dan adil. Dimana masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang tidak berbelit belit, mudah di pahami, cepat dalam penyelesaiannya, dan berlaku adil kepada setiap masyarakat.

Setiap masyarakat mempunyai hak untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah terima. Kualitas pelayanan tidak dapat diberikan penilaian apabila tidak adanya peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penilaian yang diterima oleh masyarakat, merupakan penialain pertama terhadap kualitas pelayanan publik. Penilaian kedua adalah kemudahan suatu pelayanan muali dari pemasukan data, proses hingga hasil yang diterima dari pelayanan yang diberikan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof di dalam buku Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan yang dikutip oleh Arief, Menyatakan bahwa “kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Arief,2007:118).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Sehingga keinginan dan harapan dari masyarakat bisa tercapai dan terpenuhi oleh penyedia layanan.

Menurut Zeithaml,Parasuraman dan Berry didalam bukunya *Delivering Quality Service*, memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada beberapa dimensi:

1. *Tangibles*
“The appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication”.
2. *Reliability*
“The ability to perform promises service dependably and accurately involves consistency of performance and dependability”.
3. *Responsiviness*
“The willingness to help and to provide prompt service. Concerns the willingness or employes to provide service”.

4. *Assurance*
 “The knowledge and courtesy of employes and their ability to convey trust and confidence”.
5. *Empathy*
 “The provision of caring, individualized attention to costumers. It involves making the effort to understand the costumer’s needs”.
 (Zeithaml dkk,1990:26).

Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Apabila kinerja dari pelayanan jauh dari harapan, maka masyarakat merasa tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas atau senang.

Penjelasan dimensi di atas, Zeithaml dkk. Mengembangkan kembali dimensi tersebut menjadi sepuluh dimensi antara lain:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat;
3. *Responsiveness*, cepat tanggap terhadap kualitas darilayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang di miliki oleh aparatur untuk memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan konsumen;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jaminan yang di berikan kepada masyarakat agar masyarakat merasa aman dan terbebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan pelayanan;
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan kebutuhan ,kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat. (Zeithaml dkk, 1990:21)

Penjelasan diatas memberikan gambaran tentang penilaian dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari aparatur yang cepat tanggap dalam memberikan layanan dan bersikap sopan ketika mendengarkan keluhan dari masyarakat, pemberi layanan dituntut untuk pintar dalam komunikasi sehingga segala sesuatu yang diinformasikan tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Dalam memberikan layanan harus disertai dengan jaminan keamanan, kenyamanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa di jaga dan terbebas dari hal yang tidak diinginkan. Pemberi

pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga jika semua dimensi di atas dilaksanakan dengan baik dan benar maka hasilnya pun akan sangat memuaskan.

Menurut Fandi Tjiptono di dalam bukunya *Prinsip – Prinsip Total Quality Service* menjelaskan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa. Yaitu *outcome-related*, *process related*, *image – related criteria*. Ketiga kriteria tersebut di jabarkan kembali menjadi enam unsur, antara lain:

1. *Professionalism and Skills*

Kriteria pertama ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang di dibutuhkan untuk mencegah masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and behavior*

Kriteria ini adalah *process – related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and flexibility*

Kriteria ini merupakan *process – related criteria*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya di rancang dan di operasionalkan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat meakukan akses dengan mudah. Dirancang agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reability and trustworthiness*

Kriteria ini merupakan *process – related criteria*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakans segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

Kriteria ini termasuk *process – related criteria*, pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak di harapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan secara tepat.

6. *Reputation and credibility*

Kriteria ini merupakan *image – related criteria*, pelanggan menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan di berikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

(Tjiptono, 1997:14-15)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kemudahan Akses
8. Kedisiplinan, Kesopnan dan Keramahan
9. Kenyamanan

Dimensi yang dijelaskan diatas wajib dimiliki oleh pemerintah sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat untuk menjamin pelayanan yang memuaskan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan publik harus diterapkan dalam segala jenis pelayanan. Jika tidak ada standar pelayanan publik maka pelayanan yang diberikan jauh dari harapan masyarakat.

Menurut Moenir didalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, menjelaskan beberapa faktor pendukung pelayanan publik yang penting, antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau suatu badan organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan adalah dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan yang berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan dan memiliki keterampilan dalam segala hal;

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana yang dimaksud adalah segala jenis peratan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

(Moenir, 2006:88-127),

Penjelasan diatas memberikan gambaran kepada kita bahwa setiap pelayanan selalu di bayangi oleh kegagalan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan. Kesenjangan dapat terjadi karena beberapa hal diantaranya : kesenjangan yang terjadi arena kurangnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Komunikasi yang kurang mengakibatkan penyamaan informasi akan menjadi terhambat sehingga harapan masyarakat dapat terhambat pula. Kesenjangan terjadi karena adanya sebuah harapan yang ingin dicapai namu pada kenyataannya berbeda. Hal ini akan mengakibatkan tingkat kepercayaan

masyarakat terhadap pemberi layanan akan berkurang. Kesenjangan dapat pula terjadi karena harapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterimajauh dari perkiraan masyarakat.

Kualitas pelayanan dari ketiga teori atas menunjukan bahwa kualitas pelayanan ditunjukan dari segi fasilitas, ketepatan waktu, dan jaminan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan yang ada di pemerintahan, menurut teori

Pertama, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dikembangkan melalui dari fasilitas, ketanggapan aparatur, jaminan, empati, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang seharusnya di berikan kepada masyarakat dan juga dari segi kepuasan dan kenyamanan pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan itu sendiri.

Kedua, Trijiptono (1997:14-15) masyarakat harus menyadari pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat menjadikan masyarakat penilaian kepada aparatur yang sedang memberikan layanan

Ketiga, moenir (2006:88-127) pelayanan yang di berikan oleh aparatur kepada masyarakat seharusnya memiliki faktor kesadaran, kemampuan, sarana pelayanan, pendapatan, organisasi, dan aturan yang berlaku dalam pelayanan itu sendiri, dari menurut moenir bahwa pelayanan seharusnya ada dari segi aparaturnya dalam memberikan pelayanan. Dari ketiga teori tersebut bahwa kualitas pelayanan yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan dapat di ukur dari segi fasilitas yang mendukung, aparatur, dan masyarakat selaku penerima jasa layanan itu sendiri.

Jika dibandingkan tiga teori atas zeithaml, parasuraman, dan berry lebih penunjukan bagaimana kualitas pelayanan yang dilihat dari segi indikatornya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy*, berdasarkan teori peneliti memilih zeithaml, dkk untuk

memecahkan masalah kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el). Kualitas pelayanan ini juga dikemukakan Menurut Karniawati. N (2017)

“Pemerintah seharusnya memberikan fasilitas kepada masyarakat yang normal dan masyarakat yang memiliki keterbatasan, pemerintah berkewajiban melindungi warga dalam pelayanan publik. Aspek Kualitas Pelayanan adalah Transparansi dari pemerintah kepada warga masyarakat dalam pelayanan yang di berikan.”

Dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut N karniawati kinerja aparatur pemerintahan seharusnya Transparansi dalam Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah juga seharusnya melindungi masyarakat dalam Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan pelayanan juga dilihat dari bagaimana sumber daya manusia, peraturan, dan tanggung jawab aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dikemukakan Menurut Kurniati. P. S (2013)

“pelayanan publik dapat diliha bagaimana sumber daya manusia, peraturan, dan juga bagaimana tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu pelayanan publik yang baik”.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan bukan saja di lihat dari segi fasilitas tetapi aparatur harus memiliki rasa tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan dalam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, sumber daya manusia juga menunjangnya pelayanan yang baik kepada masyarakat di karenakan sumber daya yang berpotensi atau dapat menguasai semua bidang dapat melakukan pelayanan yang prima, dan juga bagaimana peraturan yang mengharuskan aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan yang seharusnya digunakan atau diterapkan di setiap aparatur dapat memberikan pelayanan yang baik di mata masyarakat selaku pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang tidak berbeli-belit kepada masyarakat.

2.1.5 Asas – asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dalam Pelayanannya harus memperhatikan asas Pelayanan Publik karena Pelayanan Publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa, adapun asas Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dana kemampuan pemberian dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Kesamaan hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 344 ayat (2) tentang Pemerintah Daerah, pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas :

1. **Kepentingan umum**
2. **Kepastian hukum**
3. **Kesamaan hak**
4. **Keseimbangan hak dan kewajiban**

5. Keprofesional
6. Partisipasif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Kertebukaan
9. Akuntabilitas
10. Ketepatan waktu, Kecepatan
11. Kemudahan, dan keterjangkauan

Menjadikan semua pemerintahan daerah seperti kecamatan harus berpacu pada asas-asas Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat agar masyarakat menikmati pelayanan yang sangat baik.

2.1.6 Asas Hukum KTP-el

Pengertian KTP-el atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik darisisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di KTP elektronik nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Sumber: Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, KTP-el adalah KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang memiliki spesifikasi dan format KTP Na 42 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun

2009. Peraturan tersebut maka KTP-el berlaku secara Nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Bahwa diberlakukannya Peraturan Bupati Bandung daerah Nomor 12 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pengatian cetak kartu tanda penduduk (KTP-el) dan akta catatan sipil, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat maka perlu diatur peraturan pelaksanaannya: Bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, maka perlu diatur tata cara mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung yang di tetapkan dengan Peraturan Bupati mengenai KTP-el Dalam pembuatan KTP elektronik, pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan KTP elektronik, yaitu:

1. Pembacaan biodata, Warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat;
2. Foto, Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto e-KTP ini hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisa diganti dalam jangka 5 tahun (lima tahun) kecuali kartu tersebut rusak atau hilang sebelum waktu masa perpanjangan;
3. Perekaman tanda tangan, Warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam kedalam komputer dan disimpan untuk identitas warga
4. Scan sidik jari, scan sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja.
5. Scan retina mata, tahap ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena scan jari tidak dapat menjamin keakuratanKTP-el, bisa saja ketika dilakukan tahap scan jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan scan retina mata karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain. (Sumber: SosialisasiDisdukcapil tentang Penerapan KTPelektronik tingkat Kecamatan, 2014).

Pengertian di atas, bahwa dalam pembuatan KTP elektronik memiliki tahapan-tahapan yang berupa tahap pertama pembacaan biodata, tahap kedua foto, tahap ketiga perekaman tanda tangan, tahap keempat scan sidik jari, tahap kelima scan retina mata. Tahapan-tahapan ini merupakan alur atau syarat pada saat perekaman e-KTP, bila melihat tahapan tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain yang apabila satu tahapan tidak berhasil atau tidak terpenuhi, maka proses perekaman e-KTP tidak akan berjalan dengan baik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pemerintah selalu membuat terobosan baru dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk yang tidak bisa di palsukan oleh orang lain, pemerintah membuat peraturan/kebijakan dalam identitas diri dari kartu tanda penduduk menjadi kartu tanda penduduk elektronik yang membedakan yaitu dari segi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik itu sendiri dan data yang sudah di simpan dalam chip yang berada di dalam kartu tanda penduduk elektronik itu tidak akan mudah di palsukan atau di gandakan keberadaannya untuk menghindari dari pemalsuan data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik pemerintah Kota Bandung memberlakukan *one day service* untuk mempercepat pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, Pemerintah Jawa Barat memberikan kebijakan kepada pemerintah daerah Kabupaten/Kota untuk melakukan pelayanan dalam satu hari jadi, terutama di pemerintahan Kabupaten Bandung di daerah wilayahnya memberitahukan kepada kecamatan untuk melakukan pelayanan *one day service* tetapi pada dilapangan tidak begitu berlaku dalam dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik itu sendiri bahkan telambatnya pelayanan itu sendiri.

Pemerintah Kabupaten Bandung memberikan kebijakan atau peraturan kepada kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan *one day service*, terutama di kecamatan

solokan jeruk pelayanan yang di berikan tidak yang di harapkan yaitu *one day service* banyak kendala yang di alami oleh kecamatan sendiri dari tidak stabilnya jaringan, kurangnya alat perekam kartu tanda penduduk elektronik, lamanya pendistribusian blangko yang seharusnya ada seminggu sekali pendistribusian, mengakibatkan pelayanan kartu tanda penduduk menjadi lama bahkan selesai pencetakan bisa sampai satu bulan dikarenakan lamanya pendistribusian blangko dari DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung.

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai pelayanan dengan nilai Pelayanan harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri

Pelayanan publik adalah sebuah kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk harus sesuai harapan masyarakat dari pelayanan yang di berikan oleh aparatur Kecamatan Solokan Jeruk, pelayanan meliputi dari peralatan, kemampuan aparatur, pengetahuan aparatur, jaminan pelayanan aparatur, dan sikap aparatur kepada masyarakat penerima pelayanan.

Kecamatan Solokan jeruk dalam pelayanan masih kurang nya peralatan yang memadai untuk melakukan pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, maka dari itu memakan waktu lama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk itu sendiri bisa memakan waktu hampir 1 bulan pembuatan, dikarenakan kurangnya peralatan dan lamanya pendistribusian Blangko dari Pemerintah Daerah ke Kecamatan Solokan Jeruk, maka terhambatnya pelayanan yang diberiakn kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Pertama, *Tangibles* adalah fasilitas yang ada dalam pelayanan pembuatan kartutanda penduduk elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kemudian sejauh mana penyampaian informasi dan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Solokan Jeruk guna menyampaikan pelayanan yang diberikan. Peneliti akan mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Solokan Jeruk kepada masyarakat. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana nyata yang menunjang pelayanan yang di berikan aparatur Kantor Kecamatan Solokan Jeruk.

1. Fasilitas Fisik adalah ruang pelayanan, ruang tunggu, lahan parkir sebagai fasilitas pelayanan yang berdampak pada kenyamanan masyarakat.
2. Peralatan adalah alat yang mendukung aparatur dalam melakukan tugas oprasionalnya dalam proses pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.
3. Sarana komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi dimana para aparatur Kantor Kecamatan solokan jeruk dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnya mengenai pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Kedua, *Reliability* adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanandan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai prosedur kerja, menisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu

menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Pada dasarnya kemampuan aparatur yang memberikan pelayanan pada masyarakat lebih memberikan arahan atau memberikan informasi dari yang sesuai dengan dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak aparatur Kantor Kecamatan Solokan Jeruk, Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya bilamana ada kesalahan apapun itu pihak aparatur lebih sigap dan tepat memperbaikinya. *Reliability* meliputi:

1. Kesigapan adalah aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Solokan Jeruk pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
2. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Kantor Kecamatan Solokan Jeruk Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sesuai aturan.

Ketiga, Responsiveness adalah cara aparatur membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap cepat dan tepat, bagaimana aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggapan disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon aparatur terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kemudian sejauh mana respon pihak aparatur dalam memberikan penjelasan terkait masyarakat yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, dan bilamana ada hal seperti

itu apakah pihak aparaturnya segera memberikan penyelesaian yang tepat dan cepat mengambil tindakan. *Responsiveness* meliputi:

1. Kesiapan adalah kesiapan membantu masyarakat merupakan rasa tanggap aparaturnya terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan aparaturnya Kantor Kecamatan Soloka Jeruk Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan kemampuan aparaturnya untuk memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dengan cepat dan tepat yang dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Soloka Jeruk.

Keempat, Assurance adalah kemampuan aparaturnya atas pengetahuan

terhadap produk secara tepat, perilaku keramahan tamahan, perhatian, dan kesopanan memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap Kantor Kecamatan Soloka Jeruk.

Memberikan pelayanan ketepatan waktu harus dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Soloka Jeruk dengan tugas dan fungsi yang dimilikinya kemudian dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik pihak aparaturnya cepat dan tanggap dalam melayani dalam memberikan informasi dan harus mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat pihak yang ingin dilayani akan tetapi hendaklah memberikan pelatihan kepada pihak aparaturnya dalam meningkatkan kemampuan dan tugasnya. *Assurance* meliputi :

1. Pengetahuan Aparaturnya adalah keterampilan yang diperoleh atau yang dimiliki oleh aparaturnya Kantor Kecamatan Soloka Jeruk melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

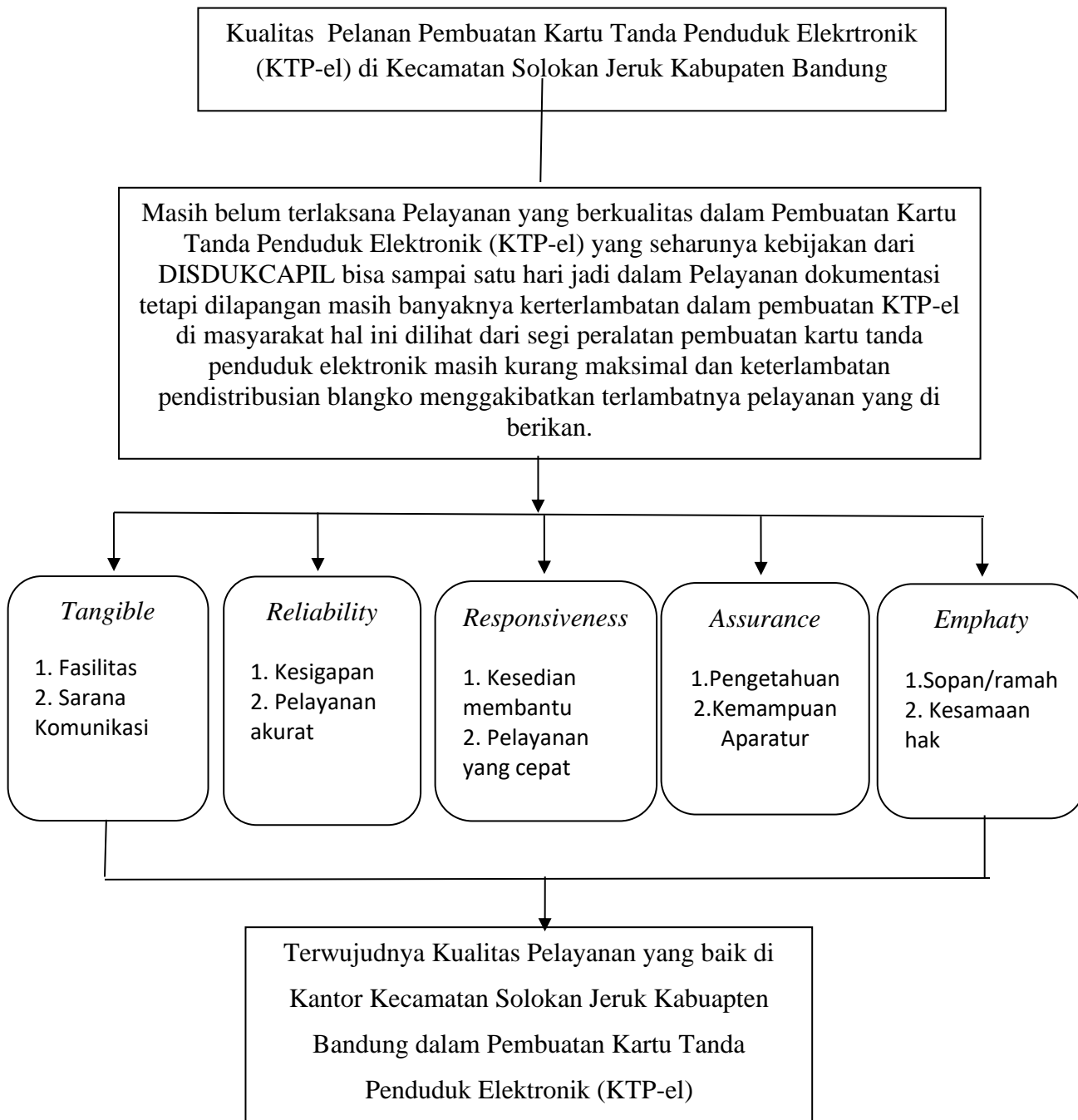
2. Kemampuan Aparatur dalam memberikan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kepada masyarakat

Kelima, *Empathy* adalah yaitu bagaimana kemudahan dalam hubungan yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan masyarakat. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Kemudian dalam memberikan pelayanan yang baik pihak aparaturnya harus adil serta tidak menimbulkan *deskriminatif* layanan, harus meonjolkan sikap rendah hati sopan santun dan ramah tamah karena bilamana itu dilakukan akan terciptanya hubungan yang baik serta persepsi yang baik pula. *Empathy* meliputi :

1. Keramahan aparaturnya adalah bagaimana sikap aparaturnya di Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan mengetahui benar apa yang dibutuhkan masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
2. Kesamaan hak adalah yaitu merupakan tindakan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang tidak membedakan status sosial sehingga, ras, agama, dan suku maka akan terwujudnya keadilan dalam pelayanan

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam pelayanan Kantor Kecamatan Solokan Jeruk Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran



(Sumber: Hasil Olahan Peneliti,2019)

1.3 Proposisi

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka proposisi dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung ditentukan oleh dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.