BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas

Menciptakan suatu pelayanan yang baik maka haruslah yang berkualitas sehingga para masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* kualitas adalah "segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)."

(Sinambela, 2008 : 6)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kulitas merupakan hal-hal yang di inginkan dan di butuhkan pelanggan atau masyarakat. Pengertian kualitas juga di artikan oleh Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

a. Kesesuian dengan kecocokan/ tuntutan
b. Kecocokan untuk pemakaian
c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
d. Bebas dari kerusakan/ cacat
e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan
(Tjiptono, 2005 : 2)

Berdasarkan pengertian diatas kualitas adalah segala susuatu yang di harapkan atau di inginkan dari pelayanan (aparatur) ke yang di layani (masyarakat). Karena kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Menurut Triguno dalam buku yang berjudul *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, kualitas merupakan:

> "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)

Menurut pendapat diatas, dalam pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima adalah salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani, karena pada dasarnya tujuan dari sebuah pelayanan umum adalah mendapatkan suatu kepuasan dari objek atau masyarakat.

Citra kualitas layanan yang baik bukanlah dari sudut pandang atau peresepsi penyedia jasa. Citra kualitas layanan yang baik di lihat berdasarkan sudut pandang konsumen atau masyarakat. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas dalam bukunya Sinambela yang Berjudul *Reformasi Pelayanan* publik sebagai berikut:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen kualitas pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *lerning organization, lerning by the individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan dana dan sumber daya.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11 Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12 Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

(Sinambela, 2008 : 7)

Berdasarkan beberapa hambatan sistem manajemen kualitas di atas bahwa, dalam menciptakan sistem manajemen yang berkualitas terdapat hambatan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas yaitu kendala yang di hadapi dalam sitem pelayanan. Kendala atau hambatan yang sering terjadi di dalam pelayanan tidak adanya kerjasama antar organisasi baik waktu, biaya, persyaratan, dll.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah perananan dan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah tidak hanya berdasarkan kepada fungsi-fungsi kelasik semata (panca praja, dll), tetapi di tuntut peranan nya sebagai unsur sumber inisiatif dalam usaha pembaharu dan pendorong pembangunan bangsa yang di lakukan oleh masyarakat. (Istianto, 2009:125). Untuk menciptakan pembaharuan dan sebagai pendorong agar terciptanya pembangunan yang di harapkan maka pemerintah harus memberikan citra yang baik khususnya dalam hal pelayanan, menurut Napitupulu dalam bukunya *Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction* pelayanan adalah:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> "Kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan daripada dimiliki, dap roses pelangggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut." (Napitupulu, 2007 : 164).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang lebih memuaskan pelanggan atau masyarakat sehingga masyarakat dapat interktif dengan aparatur dan dapat merasakan hal itu oleh masyarakat. Pengertian pelayanan juga di kemukakan oleh Harbani Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrsi* pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Pasolong, 2008:198).

Pengertian di atas mengungkapkan menjelaskan bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin di capai. Pengertian pelayanan di kemukakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Pasolong, 2008:198).

Pengertian pelayanan diatas yang di definisikan MENPAN (1993), bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dimana mengarah ke palayanan barang atau jasa dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat terlaksananya pelayanan pemerintah dengan baik. Pelayanan yang di berikan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Terciptanya pelayanan di dasari kepada individu atau kelompok yang membutuhkan pelayanan dan ingin di layani. Pemerintah dalam melayani masyarakat ada jenis yang di layani dan kriteeria yang di tetapkan pemerintah.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Adapun pengertian pelayanan menurut Moenir, yaitu "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung." (Moenir, 2002: 16)

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh masyarakat melalui aktifitas secara langsung. Terciptanya pelayanan didasari oleh individu atau sekelompok yang membutuhkan layanan atau yang ingin dilayani. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Pelayanan yang didambakan adalah:

a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
b. Mendapatkan pelayanan wajar
c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.
(Moenir, 2002: 47)

Pelayanan umum yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga pelayanan yang maksimal akan berdampak positif bagi masyarakat. Untuk itu, pelayanan umum harus diberikan berdasarkan standar tertentu yang merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (masyarakat).

Sedangkan Lukman mengemukakan bahwa pelayanan merupakan "Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan." (Lukman, 2002: 6)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan atas aturan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat, dan meminimalkan keluhan dan kritik dari masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Sehingga pelayanan umum yang diberikan oleh instansi yang terkait, harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

2.1.2.1 Jenis-jenis Pelayanan

Pemerintah dalam melayanai senantiasa mengacu kepada peraturan yang berlaku. Peraturan yang berlaku merupakan pedoman dan prosedur yang di laksanakan pemerintah dalam melayani masyarakat. Keputusan MENPAN 63 Tahun (2004) mengkelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan adalah :

1. Jenis Pelayanan Administratif
2. Jenis Pelayanan Barang
3. Jenis Pelayanan Jasa

(Pasolong, 2008:1999)

Ketiga jenis pelayanan di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang di tetapkan oleh pemerintah yaitu ada tiga jenis pelayanan. Tujuan dari ke tiga jenis pelayanan diatas supaya masyakat dapat memahami pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Masyarakat dan para pelaku pelayanan yang lainnya dapat memahami dengan baik hal-hal apa saja yang menjadi pelayanan yang di berikan pemerintah.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik suatu pelayanan sangatlah perlu. Karakteristik pelayanan di perlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam malayani masyarakat. Menurut Kotler (1994) menyebutkan sejumlah beberapa karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*sevice outcome*) sebelum pelayanan di konsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu di produksi dan di konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan baerhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduannya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan beervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepaada siapa yang menyediakan nya dan kapan serta dimana di sediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang di ciptakan oleh berbagai faktor.

(Napitupulu 2007: 164)

Berdasarkan ke empat karakteristik di atas bahwa pelayanan mempunyai sifat yang berubah-ubah sehingga daya tahan suatu layanan tergantung kepada suatu situasi dan kondisi oleh pelaku pelayanan dan atau yang dilayanai. Karakteristik pelayanan hasilnya di rasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Secara teoritis tujuan kualitas pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanan nya harus yang berkualitas. Kualitas merupakan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (Sinambela 2008:6).

Penilaian kualitas pelayanan atau *servqual* harus di tinjau dari dua dimensi *customer* atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi *provider,* atau *proviser* atau pemberi pelayanan atau dalam hal pemberi pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi *provider* di tekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang di sajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service.* (dalam Napitupulu 2007:169-170).

Menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* kualitas pelayanan dapat pula di definisikan sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan."
> (Tjiptono, 2004:56).

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan di atas bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu manajemen yang strategik dan integratif. Tujuan dari kualitas pelayanan itu sendiri untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. kualitas pelayanan juga di definisikann oleh Lukman dalam bukunya *Manajemen Kualitas Pelayanan,* kualitas pelayanan yaitu:

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kualitas pelayanan merupakan Suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dengan alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga di wujudkan dalam tataran realitas seperti organisasi, sistem pertanggung jawaban, proses dan sumber daya organisasi.

2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsumen atau pengguna jasa dapat mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini penulis menguunakan dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa ada lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat *(accurately)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependably)*, terutama memberikan jasa secara tepat waktu *(ontime)*, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Ressponsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya resiko.
4. *Emphaty* (empati) meliputi sikap personal maupun perusaahan untuk mamahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguan jasa.

(Parasuraman, 2005: 51)

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Zeithaml *et. al*, menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan).

Pertama, kehandalan yaitu kemampuan suatu instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan pengertian tersebut maka *reliability* merupakan jaminan akan kesanggupan, kekuatan, atau kemampuan dalam hal melaksanakan kegiatan pelayanan publik, maka untuk menciptakan kehandalan dalam kualitas pelayanan ada dua indikator yaitu: "Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kejujuran dan norma-norma hukum yang berlaku". (Ratminto, 2005:175)

Suatu pelayanan yang terpercaya merupakan pelayanan yang dijanjikan oleh aparatur terhadap masyarakatnya agar mendapatkan pelayanan yang baik. Maka itu merupakan suatu jaminan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. "Pelayanan yang akurat adalah kegiatan pemenuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh pemilik kebijakan dan sesuai dengan harapan masyarakat". (Ratminto, 2005:175)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dalam memberikan pelayanan yang akurat dalam hal pelayanan untuk memenuhi pemenuhan kepada masyarakat sangat dibutuhkan agar masyarakat bisa mengharapkan harapan yang baik dalam pelayanan itu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka untuk menciptakan kehandalan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara sebagai abdi masyarakat diwajibkan untuk memilki tujuan yang sesuai dengan harapan masyarakat serta dapat bertindak secara jujur di dalam setiap perbutan dan ucapannya.

Kedua, ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengertian diatas maka *responsiveness* merupakan kewajiban memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian *responsiveness* diatas maka untuk mewujudkan pertanggungjawaban dalam kualitas pelayanan ada dua indikator, yaitu: "Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap yang ditunjukan oleh pemilik kebijakan terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan". (Ratminto, 2005:176)

Kesediaan membantu masyarakat ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan masyarakat. Keinginan para aparatur/staf untuk membantu masyarakat dengan tanggap.

> "Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kemampuan suatu instansi pemerintahan yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera". (Ratminto, 2005:176)

Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan apa yang harus diberikan kepada masyarakat oleh sebuah instansi. Apabila pelayanan yang diberikan mengalami kendala, pihak jasa dapat berusaha memperbaiki kerugian masyarakatnya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka untuk menciptakan ketanggapan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara diwajibkan untuk memiliki rasa tanggap dan siap serta peka dalam membantu masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan bantuan.

Ketiga, Jaminan atau Kepastian yaitu pengetahuan, perilaku atau kesopanan, dan kemampuan para aparatur instansi pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi pemerintahan, terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi aparatur yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimilki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi pemerintahan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan seperti, reputasi instansi pemerintahan, prestasi dan lain-lain.

Keempat, Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu instansi pemerintahan diharapkan memilki pengertian dan pengetahuan tentang informasi yang akan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

diberikan kepada masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memilki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Indikator-indikator yang terkandung didalamnya antara lain adalah: "Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara pemilik kebijakan dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik". (Ratminto, 2005:176)

Dalam memberikan pelayanan memberikan komunikasi yang baik itu sangat penting, dikarenakan kita harus memahami sifat masyarakat yang sangat banyak yang kurang memahami jenis pelayanan yang ada. "Kebutuhan masyarakat adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan dengan patokan waktu tertentu yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan". (Ratminto, 2005:176)

Segala hal yang berkaitan dengan masyarakat yang harus dipenuhi oleh sebuah instansi atau pemilik kebijakan haruslah memiliki patokan waktu yang benar agar telaksana dengan tepat waktu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam suatu hubungan pelayanan terdapat hubungan timbal balik antara masyarakat dan aparatur dimana aparatur harus memenuhi segala keinginan yang diutarakan oleh masyarakat. Aparatur Negara juga dituntut untuk memiliki kedekatan terhadap lingkungan disekitarnya.

Kelima, bukti fisik yaitu suatu hal yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang akan dilakukan seperti peralatan, gedung, pegawai dan fasilitas sebuah instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat dengan baik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kualitas pelayanan yang baik akan dapat terwujud apabila tercakupinya faktor-faktor yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Indikator-indikator yang menunjang pelayanan yang akan dilakukan tersebut antara lain adalah:

> "Fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi sebagai cara pemenuhan kebutuhan pelanggan". (Ratminto, 2005:175)

Untuk menunjang kegiatan-kegiatan pelayanan dalam sebuah instansi merupakan cara pemenuhan kebutuhan pelayanan yaitu fasilitas yang memadai di sebuah instansi. "Peralatan adalah infrastruktur pendukung dalam melaksanakan pelayanan". (Ratminto, 2005:176)

Peralatan yang ada dalam sebuah instansi di pemerintahan merupakan infrastruktur pendukung dalam melaksanakan pelayanan agar terciptanya pelayanan yang baik. "Personil adalah ketersediannya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat". (Ratminto, 2005:176)

Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat atau pelanggan dalam memberikan pelayanan sangatlah dibutuhkan oleh sebuah instansi pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kualitas pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat dapat terwujud apabila telah memenuhi indikator-indikator seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Publik

Bambang Yudhoyono dalam bukunya yang berjudul Otonomi Daerah yang berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudhoyono, 2001:61). Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku. Sebelum membahas pengertian pelayanan publik, sebaliknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah:

> "Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ,dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku" (KEPMENPAN Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, 1993 : 6).

Pelayanan yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan secara wajar, agar tidak timbul kecemburuan sosial di masyarakat. Pemerintah bersikap jujur dan terbuka dalam melayani masyarakat, pemerintah tidak membeda-bedakan perlakuan dalam pelayanan. Menurut Sinambela dalam buku nya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat di definisikan sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".(Sinambela, 2006 : 5).

Berdasarkan definisi-definisi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan merupakan proses yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bersama. Pelayanan publik merupakan pemberian

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

layanan organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya di berikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat meliputi banyak hal, yaitu yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya. Sadu Wasistiono mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001:51-52).

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan terdiri dari *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empaty, dan confidence.* Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kurang. Kualitas dari pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepada masyarakat, dan dapat dilihat bahwa kepuasan pelangganlah yang harus di prioritaskan.

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa:

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

Berdasarkan pendapat diatas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa-jasa pelayanan publik dan memberikan standar pelayanan yang baik.

Supranto menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu:

> "Meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, keresposifan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) sarat untuk peduli memberikan perhatian kepada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi" (Supranto, 1997 : 107).

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan publik harus berlandaskan pada rasa pengabdian diiringi dengan kemampuan dan keterampilan setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, aparatur pemerintah harus memilik 3 aspek yaitu: memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi selaku abdi negara

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dan abdi masyarakat, responsif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, khususnya yang membutuhkan pelayanan masyarakat dalam arti yang luas, dan komitmen dan konsisten terhadap nilai standard an moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintah.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2007:262-270) menyatakan ada lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu :

1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen
2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Gap antara penyampaian jas actual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa
5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa actual yang diterima

(Ratminto, 2005:81)

Pertama, Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen. Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diharapkan konsumen pengguna jasa dan bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar jasa yang disampaikan menjadi tidak baik. Sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan. Kesenjangan ini pada umunya disebabkan kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan-temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi atas-bawah yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya lapis manajemen

Kedua, Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pelayanan kepada konsumen secara langsung tidak tahu pelayanan seperti apa yang harus diberikan. Kesenjangan ini dapat terjadi antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, tidak memadainya standarisasi, dan tidak adanya tujuan yang jelas.

Ketiga, Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Gap ini biasanya muncul pada jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada pegawainya. Pendapat yang akurat tentang harapan konsumen memang penting, tetapi belum cukup untuk menjamin bahwa spesifikasi kualitas jasa akan terpenuhi apabila jasa memerlukan kinerja pelayanan dan p0enyajian yang sesegera mungkin bila para konsumen pengguna jasa hadir ditempat jasa diproses. Kesenjangan ini terjadi, diantaranya karena karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas (overload), ambiguitas peran atau konflik peran.

Keempat, Gap antara penyampaian jas actual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa. Janji yang disampaikan mungkin secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas jasa yang akan diterima konsumen pengguna jasa, akan tetapi akan meningkatkan pendapat tentang jasa yang akan disampaikan kepada debitur. Kegagalan dalam memenuhi jasa yang dijanjikan dengan faktanya akan memperbesar gap ini.

Kelima, Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa actual yang diterima. Gap ini timbul akibat adanya perbedaan antara perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pada konsumen pengguna jasa dan kinerja pelayanan yang diharapkan atau kepentingan konsumen pengguna jasa. Bila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian konsumen pengguna jasa, ini mencerminkan bahwa para konsumen pengguna jasa

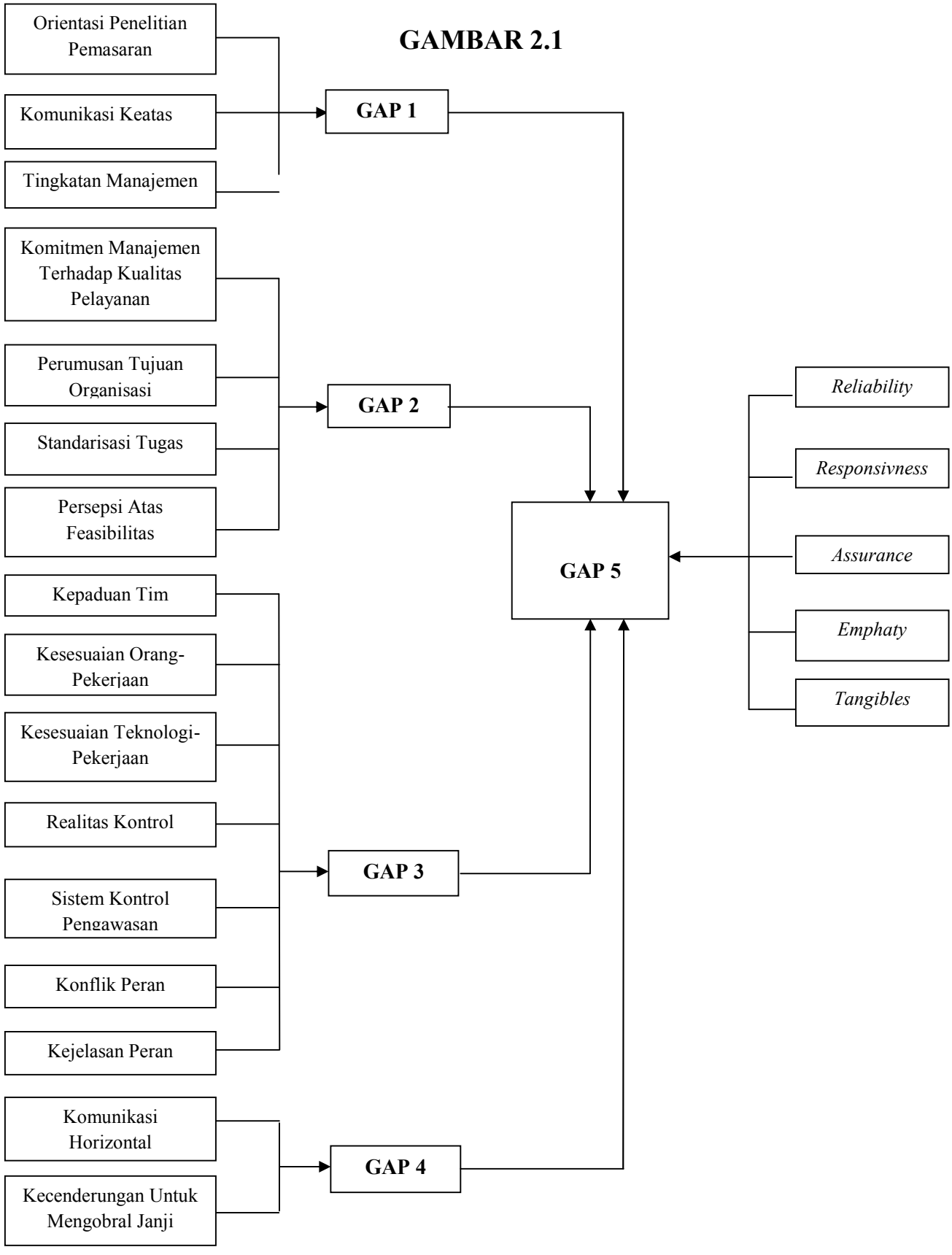
Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tersebut berada pada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja/prestasi perusahaan.

Sesuai dengan penjelasan diatas, faktor-faktor penyebab terjadinya gap dan hubungan diantara gap-gap tersebut dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

GAMBAR 2.1



Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.3.4 Pengertian Aparatur

Pengertian Aparatur menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menyebutkan bahwa: ”Aparatur pemerintahan sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat”.(Salam, 2004:169)

Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat tergantung dari tingkat kemampuan sumberdaya aparat yang dimilikinya sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor sumberdaya manusia sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialahkelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”(Handayaningrat,1982:154).

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Selanjutnya Suwarno mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan.

Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia. SDM merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah.

Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga organisasi lainnya, dalam mengembangkan sumber daya aparatur. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah khususnya Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dapat meningkatkan profesionalisme dan aparatur yang berkompeten.

Aparatur adalah perangkat negara atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang yang bisa dipertanggung jawabkan. Apabila aparatur memberikan pelayanan secara profesional yang berarti kinerja seseorang sesuai dengan jabatan yang diberikan kepadanya.

Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dipertanggungjawabkan, karena merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan serta pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sebelum pekerjaan itu selesai. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah,maka suatu langkah sistematis harus diambil untuk memperlancar jalannya penyelenggaraaan tugas aparatur maka diperlukan peralatan yang cukup memadai baik dalam kuantitas maupun kualitasnya peralatan merupakan instrumen perantara dan pembantu bagi aparatur pemerintahan daerah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.4 Pengertian Akta Kelahiran

Akta merupakan catatan pristiwa penting yang dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebagai alat bukti autentik yang bisa dijadikan sebagai alat hukum. Kutipan Akta adalah catatan pokok yang dikutip dari Akta Catatan Sipil dan merupakan alat bukti sah bagi diri yang bersangkutan maupun pihak lain mengenai kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, status kewarganegaraan, ganti nama dan pembatalan Akta. (Perda/No.4/Ps 1/Tahun2010).

Kutipan akta merupakan salinan akta yang dibuat oleh petugas yang berwenang yang akan diberikan kepada pemohon atau pelapor yang telah mengajukan pembuatan akta kelahiran,perkawinan,perceraian dan status kewarganegaraan sebagai alat bukti yang sah dalam kewarganegaraannya.

Kelahiran Menurut Kasdu dalam bukunya yang berjudul *Info Lengkap Kehamilan dan Persalinan* mengemukakan sebagai berikut: “Kelahiran merupakan tiga tahap yang harus dilalui, diawali dengan dari mulainya pembukaan jalan lahir, keluarnya kepala janin, sampai keluarnya plasenta atau ari-ari”. (Kasdu, 2001 : 114).

Berdasarkan pendapat di atas kelahiran merupakan keluar atau lahirnya seorang anak yang diawali dengan pembukaan jalan lahir kemudian keluarnya kepala anak atau bayi sampai keluarnya ari-ari bayi tersebut.

Akta kelahiran merupakan salah satu bukti kewarganegaraan seseorang, adapun pengertian Akta kelahiran menurut Darpan Ariawinagun yaitu: “Akta Kelahiran adalah sebuah akta yang dikeluarkan negara melalui pejabat yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

berwenang yang berisi identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang." (Ariawinagun, 2003:9).

Akta kelahiran merupakan catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berewenang berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, yang dilegalkan dengan memberikan tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan untuk memperoleh status kewarganegaraan anak.

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Ada 3 akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat- lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

Adapun syarat-syarat pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Surat kelahiran dari penolong kelahiran (Rumah sakit, Klinik, Rumah Bersalin, Dokter, Bidan, dll)
2. Foto copy KTP dan KK kedua orang tua / yang bersangkutan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

3. Keterangan kelahiran dari Kelurahan setempat (stempel basah/asli)
4. Foto copy Akta Nikah/Perkawinan orang tua
5. Menghadirkan 2 orang saksi dan melampirkan foto copy KTP nya.
6. Penetapan Pengadilan Negeri Kota / kabupaten setempat bagi pemohon akte kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun dari tanggal kelahiran

Dan adapun Pencatatan akta kelahiran dispensasi atau yang lewat dari 1 tahun, Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Pasal 32 ayat 2 berbunyi pencatatan kelahiran yang melampaui batas 1 tahun dilaksanakan berdasarkan Penetapan Pengadilan Negeri.

Proses untuk ke Pengadilan Negeri :

1. Foto copy KTP orang tua.
2. Foto copy Kartu Keluarga orang tua.
3. Foto copy surat nikah orang tua.
4. Keterangan lahir dari bidan/rumah sakit/kelurahan.
5. Legalisir semua berkas persyaratan dengan membawa materai 6 ribu ke kantor pos dan giro.
6. Biaya penetapan di setor ke bank mandiri.
7. Berkas persyaratan didaftarkan di Pengadilan Negeri sampai menunggu panggilan sidang.

Biaya pengurusan dalam pembuatan akta kelahiran adalah untuk akta kelahiran umum biayanya adalah Rp. 0,. Sedangkan dispensasi biaya keterlambatan pembuatan akta kelahiran dikenakan biaya adalah Rp. 10.000,. Pencatatan Kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran dilaksanakan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

berdasarkan Penetapan Pengadilan Negeri. Biasanya biaya pengadilan sekitar Rp. 200.000.

Apabila Cara Mengurus Akte kelahiran yang Hilang, Syaratnya, Anda harus menyertakan surat keterangan kehilangan dari Polsek setempat. Kemudian, akta kelahiran diurus di Disdukcapil atau Kantor Pencatatan Sipil sesuai penerbitan. Misalnya, akta tersebut sebelumnya diterbitkan di wilayah Maros, maka pengurusannya juga harus diurus di Disdukcapil atau Kantor Pencatatan Sipil di Kabupaten Maros. Syarat untuk mengurusnya, lampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat keterangan kehilangan dari Polsek setempat. Jika masih mempunyai fotokopi akta kelahiran, bisa dilampirkan untuk mempermudah pencarian data. Syarat-syarat tersebut bisa atas nama pemilik akta maupun orangtua pemilik akta.

2.1.4.1 Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

Pencatatan kelahiran penduduk WNI sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 Pasal 51 ayat (2) huruf a (Surat kelahiran dari dokter/ bidan/ penolong kelahiran) dilakukan dengan tata cara:

1. Pemohon
    a. Mengisi Formulir surat keterangan kelahiran kepada petugas registrasi di kantor desa/ kelurahan.
    b. Formulir surat keterangan kelahiran ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/ Lurah.
    c. Melapirkan berkas persyaratan permohonan kelahiran.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Petugas Loket Pelayanan :
    a. Menerima berkas Permohonan Kelahiran dari Pemohon.
    b. Memeriksa berkas yang di sampaikan pemohon.
    c. Menyerahkan resi sebagai tanda berkas telah diterima kepada pemohon.
    d. Mencatat seluruh permohonan kelahiran kedalam Buku Register Akta yang di sediakan.
    e. Mengumpulkan berkas pendukung permohonan Akta untuk diserahkan kepada Seksi Penyimpanan Data dan Arsip.
    f. Membayar Retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Operator
    a. Melakukan Verifikasi Data Pemohon.
    b. Melakukan Entri Data.
    c. Mencatat Akta dan Kutipan Akta.
    d. Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta serta berkas pendukung lainnya untuk di teliti kepada Kepala Seksi.
4. Kepala Seksi Kelahiran :
    a. Melakukan Pemeriksaan berkas akta kelahiran serta kutipan akta kelahiran.
    b. Memaraf akta dan Kutipan Akta Kelahiran.
    c. Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di paraf kepada Kepala Bidang Akta.
    d. Meneliti hasil penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5. Kepala Bidang Kelahiran :
    a. Menerima berkas dan kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan yang telah di paraf oleh Kepala Seksi.
    b. Memaraf Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran .
    c. Meneliti hasil Penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
    d. Menyerahkan berkas serta kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda Tangani.
6. Sekretaris Dinas
    a. Menerbitkan dan menanda tangani Surat Keterangan Kelahiran Terlambat.
    b. Meneliti Surat Keterangan Kelahiran Terlambat yang di keluarkan oleh Pengadilan Negeri terhadap kelahiran yang terlambat pelaporanya melebihi 1 (Satu) tahun.
    c. Memaraf Akta dan Kutipan Akta Kelahiran yang terlambat pelaporanya di atas 1 (Satu) tahun.
    d. Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda tangani.
7. Bendahara Penerima :
    a. Menerima Retribusi Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil sesuai ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

b. Mencatat seluruh penerima Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil ke dalam Buku Kas dan Buku Pembantu lainnya yang telah di tentukan.

c. Membubuhi tanda lunas pada setiap Permohonan Akta Pencatatan Sipil.

d.Membuat laporan terhadap seluruh jenis penerimaan Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil setiap bulannya sesuai sesuai peraturan yang berlaku.

e.Menyetor seluruh penerimaan Retribusi Biaya Cetak Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil ke Kas Daerah setiap hari kerja.

8. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

a. Menerima hasil Penerbitan Out Put Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di Paraf.

b. Menanda tangani Akta dan Kutipan Akta Kelahiran.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Bandung Barat. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik".

Peneliti menggunakan lima komponen model kualitas pelayanan sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan pembuatan akta kelahiran, yaitu:

Pertama, Kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Kehandalan mencerminkan kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat apabila aparatur sudah mampu melakukan tugas dengan handal maka pelayanan lebih menjadi berkualitas.

Kedua, Daya Tanggap merupakan kemampuan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aparatur dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam pembuatan akta kelahiran.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Ketiga, Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Jaminan merupakan kemampuan aparatur untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Keempat, Empati merupakan sikap personal aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam melakukan komunikasi pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat. Sikap aparatur DisdukCapil sangat tergantung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Kelima, Bukti Fisik merupakan tersedianya fasilitas fisik dan peralatan yang dapat mendukung pelayanan di DisdukCapil dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Fasilitas maupun Peralatan yang tesedia di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat sangat dibutuhkan oleh masyarakat apabila sedang melakukan pembuatan akta kelahiran, agar masyarakat dapat menerima pelayanannya dengan baik dan puas.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah kemampuan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Pelayanan adalah tindakan melayani yaitu kegiatan menyediakan pelayanan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang diperlukan oleh masyarakat.
3. Aparatur adalah pekerja atau pegawai yang digaji oleh pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku.
4. Kualitas pelayanan aparatur adalah tingkat keunggulan pelayanan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang dapat memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:
    1. Kehandalan kemampuan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan kepada masyarakat
        1). Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan pelayanan masyarakat oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang berlandaskan norma-norma yang berlaku.
        2). Pelayanan yang akurat adalah kegiatan pemenuhan pelayanan oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang sesuai dengan harapan masyarakat
    2. Daya Tanggap adalah kemampuan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan masyarakat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1) Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap yang ditunjukan oleh masyarakat pembuatan akta kelahiran terhadap kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di DiasdukCapil Kabupaten Bandung Barat

2) Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kemampuan DisdukCapil yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dengan cepat dan tanggap yang dapat mmenumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan aparatur DaisdukCapil Kabupaten Bandung Barat.

3. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat seta kemampuan aparatur untuk menimbulkan kepercayaan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran

   1) Komunikasi adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat

   2) Sopan Santun adalah suatu sikap atau perilaku aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran

4. Empati adalah syarat atau sikap aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk peduli, memberi perhatian kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1) Komunikasi yang baik adalah hubungan antara aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik

2) Kebutuhan masyarakat adalah keinginan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat dengan patokan waktu yang sudah ditentukan

5. Bukti Fisik adalah suatu hal yang dibutuhkan oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk menunjang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran seperti fasilitas fisik, peralatan dan personil.

1) Fasilitas Fisik adalah sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk menunjang dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran

2) Peralatan adalah infrastruktur dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat seperti computer dan lain-lain

3) Personil adalah aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran

5. Akta Kelahiran adalah akta yang dibuat dan ditandatangani oleh instansi yang berwenang, dalam hal ini DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang berkaitan dengan adanya peristiwa kelahiran.

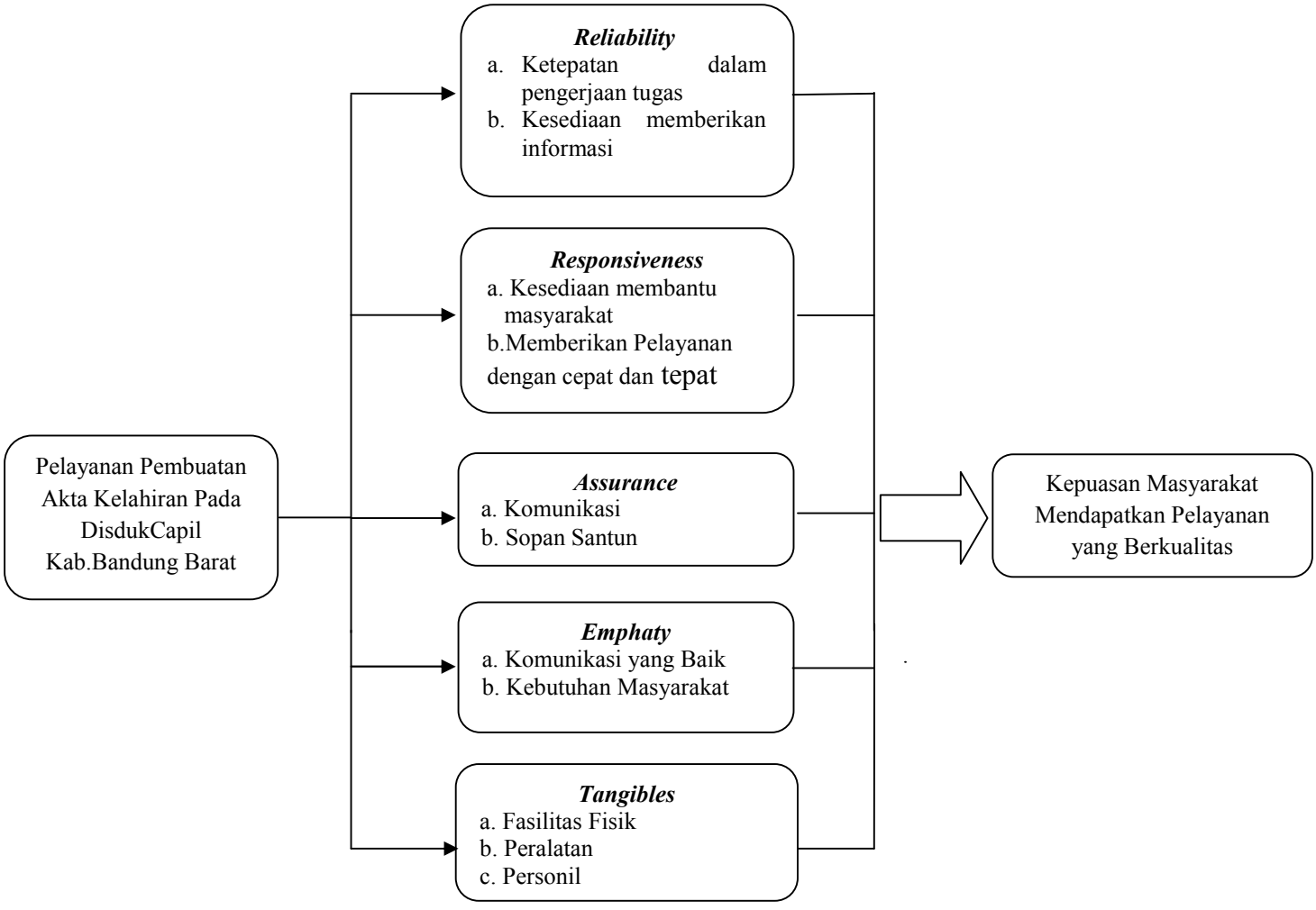
6. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran adalah kemampuan aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat yang melakukan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pengurusan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan definisi operasional diatas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.2
Model Kerangka Pemikiran



Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional