BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Lovelock berpendapat "*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." (Lovelock, 1991:7). Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Kemudian Poerwadarminta (1995:571) berpendapat bahwa "pelayanan dapat di artikan sebagai: perihal atau cara melayani;servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa". Dari uraian pengertian pelayanan tersebut, pelayanan dapat di artikan bahwa pelayanan merupakan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari

satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa.

2.1.2 Pelayanan Publik

Kata pelayanan sering diikuti oleh kata "Publik", yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu hal yang bersifat umum. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan. Saefullah berpendapat bahwa :

> Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. (Saefullah, 1999 : 5).

Saefullah berpendapat bahwa yang berhak dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah merupakan mereka yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan oleh karena itu pemerintah dalam hal ini yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan juga professional sehingga pelayanan publik dapat menjadi optimal dan efektif.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 (UU No.25 Tahun 2009), tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa :

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik meliputi barang publik, jasa publik serta pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik salahsatunya instansi pemerintah. Pendapat tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih pelayanan publik adalah:

> Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik, 2007:4).

Menurut pendapat yang dikemukakan diatas bahwa segala bentuk pelayanan sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, dimana pemerintah harus menyediakan banyak kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyedian pelayanan, sehingga dapat menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi semua kebutuhan masyarakatnya. Sedangkan pelayanan umum atau pelayanan publik sadu wasistiono menjelaskan bahwa: Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman, dari seorang administrator diharapkan

akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Sejalan dengan Thoha berpendapat "Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri."(Thoha, 1911:176-177).

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yag ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen (kustomer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sependapat 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 kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pegaruh 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. (Norman, 2004:1-2)

Karakteristrik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan pengertian pelayanan tersebut, bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik dalam konteks pemerintahan pelayanan publik merupakan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada intansi pemerintahan itu, sesuai dengan aturan aturan pokok dan tata cara yang di tetapkan dan ditujakan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (masyarakat). Kondisi masyarakat terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, dalam hal ini masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat sudah mulai berani mengajukan tuntutan, keinginan dan inspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini. Effendi berpendapat:

> Birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsife dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.
> (Effendi, 2001:12)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelayanan publik yang harus diberikan oleh birokrasi publik kepada masyarakat harus lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, resfonsife dan adaftif serta harus dapat juga membangun kualitas manusia.

2.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan

umum, Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan "pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar serta bahan kebutuhan pokok dan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang serta pelayanan jasa".

Pengelompokan jenis pelayanan didasarkan karena keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan timbulnya jenis-jenis pelayanan, pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, menurut Pasolong (2008:1999) jenis pelayanan diantaranya: " Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa".

Berdasarkan pengertian diatas Pelayanan Administratif yaitu berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pembuatan kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang jadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, kebakaran dan lain sebagainya. Meski

pelayanan memiliki jenis berbeda-beda namun jenis memiliki tujuan yang sama yaitu melayani kebutuhan penerima layanan baik masyarakat yang menjadi pelanggan dari pemberi pelayanan swasta maupun masyarakat pada umumnya yang mempunyai hak dilayani pemerintah. Karena pemerintah berkewajiban melayani sesuai pedoman dan prosedur yang berlaku.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelanggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelanggara tersebut. Berdasarkan hal itu, maka Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan sekumpulan bagian yang saling berkaitan yang menjadi suatu susunan yang teratur untuk melayani dengan urutan waktu dan

memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dalam waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesian yang diajukkan, dan di sisi lain agar terhindar adanya biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau pungutan liar sebagai pelicin dari hasil pelayanan yang akan diberikan kepada penerima layanan. Diperlukannya waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi tolak ukur dan patokan bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efesien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan harus jelas dan transparan. Kemudian produk layanan produk pelayanan yang diterima oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan produk layanan harus dipublikasikan pada standar pelayanan publik untuk diketahui oleh para penerima layanan apa saja yang bentuk dari pelayanan ini berperan sebagai sarana informasi bagi masyarakattentang kebutuhan yang harus terpenuhi dan dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga penyediaan sarana dan prasarana pelayanan juga harus didukung dengan baik dan memadai. Sarana dan prasarana sangat menetukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik, karena sarana dan prasarana hal yang paling utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Selanjutnya, kompetensi pemberi layanan harus baik agar pelayanan berjalan dengan baik, masyarakat puas dan pelayanan menjadi berkualitas.

Standar pelayanan publik merupakan suatu pedoman pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (publik). Berdasarkan Undang- Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 7, dijelaskan bahwa standar pelayanan publik adalah :

> Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
> (Undang- Undang No.25 Tahun 2009).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Standar pelayanan publik digunakan sebagai pedoman penyelanggaraan pelayanan dan standar pelayanan publik juga sebagai suatu ukuran untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Pemberi layanan yang patuh kepada asas-asas dan prinsip-prinsip itu, maka semakin berkualitas pelayanannya. Kemudian, standar pelayanan juga sebagai jaminan kepada masyarakat akan janji pelayanan yang dibuat oleh penyedia/pemberi layanan. Masyarakat dalam hal ini dapat menagih janji tersebut secara hukum, karena ada norma hukum yang memayungi hal tersebut.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum
   Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
b. Persyaratan
   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
c. Sistem, mekanisme dan prosedur
   Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif
   Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
f. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
   Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
h. Kompetensi pelaksanaan
   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
i. Pengawasan internal
   Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
j. Penanganan pengaduan
   saran dan masukan Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
k. Jumlah pelaksana
   Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
n. Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik diatas dimaksud untuk melengkapi, pertimbangannya cukup relistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian jaminan hukum atau legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan sera potensi daerah dan karakteristrik sosial budaya masyarakat. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit,

haru mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan, aparat penyelenggara pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya penyelenggara Negara atau pemerintah untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat 4 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

> Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
> (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

Undang-Undang yang sama Pada ayat 6 disebuttkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pasal 4 Undang- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarrkan :

a. Kepentingan umum;
b. Kepastian hukum;
c. Kesamaan hak;
d. Keseimbangan hak dan keewajiban;
e. Keprofesionalan;
f. Partisipatif;
g. Persamaan pelakuan/tidak diskriminatif;
h. Keterbukaan;

i. Akuntabilitas;
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
k. Ketepatan waktu;dan
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan penyelenggaraan dalam pelayanan publik dimana tersebut dipakai atau dilaksanakan sebagai pedoman dalam pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, dimana untuk memberikan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

2.1.5 Kualitas

Kualitas merupakan segala sesuatu hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparatur yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaiannya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparatur. Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (2004:5) "pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses". Dari ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi di tinjau dari kepuasan pelanggan. Sedangkan Sinambela dkk.(2006:13) berpendapat bahwa "kualias adalah segala

sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)." Sedangkan Fandy Tjiptono berpendapat tentang kualitas, kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan dengan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

(Tjiptono, 1995-24)

Konsep pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*costumer behavior*), yaitu sesuatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Dari pengertian Tjiptono tentang kualitas tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, yang berarti kualitas tersebut ada persyaratan yang harus dipenuhi. Kemudian kecocokan untuk pemakaian, yang berarti kuliatas itu harus ada kecocokan. Selanjutnya perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, yang berarti bahwa kualitas itu harus mengalami perbaikan-perbaikan demi terwujudnya suatu keesempurnaan. Kemudian bebas dari kerusakan atau cacat, yang berarti suatu kualitas itu terjamin dari kerusakan. Selanjutnya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, maksudnya kualitas itu harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, maksudnya adalah kualitas tersebut dalam prosesnya tidak boleh melakukan kesalahan. Sesuatu yang bisa

membahagiakan pelanggan, maksudnya adalah bisa memuaskan pelanggan. Tjiptono berpendapat bahwa:

> Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat.(Tjiptono, 1995:42)

Berdasarkan penjelasan yang di kemukakan oleh Tjiptono Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menguntungkan antara kedua belah pihak dimana pemberi layanan dan penerima layanan serta dapat memberikan manfaat menjalin hubungan yang harmonis antara pemberi pelayanan dengan pelanggan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik atau memuaskan merupakan salah satu upaya intansi pemerintah untuk untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti intansi pemerintah dalam memberikan pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik pula, demikian pula sebaliknya. Pelayanan sebagai salah satu fungsi dari pemerintah sudah seharusnya pelayanan dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Ibrahim berpendapat tentang kualitas pelayanan merupakan:

> Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.
> (Ibrahim,2008:22)

Berdasarkan penjelasan kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Ibrahim dimana penilaian terhadap kualitas pelayanan itu sendiri terjadi pada saat pemberian pelayanan tersebut yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Sedangkan Sampera Lukman berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan :

> 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: 34-36)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh sampera tentang kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan standar pelayanan sebagai pedoman pemberian pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas.

Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kaulitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

(Sinambela (2011:5)

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml ada lima faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 5 dimensi Servqual (dimensi kualitas pelayanan), yaitu

1. *Tangibles ; appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.*
2. *Reliability ; ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness ; willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance ; knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.*

5. *Empathy ; caring, individualized attention the firm providers its customers.*

(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990: 26).

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa ke lima dimensi tersebut yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* merupakan faktor yang menentukan bagi pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan dari penerima pelayanan. Kelima dimensi tersebut harus dapat diperhatikan atau dapat dijalankan oleh penyedia, penyelenggara pelayanan.

Penelitian ini menggunakan Teori Zaithaml, tentang lima dimensi yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu meliputi:

1. Tangibles,
2. Reliability,
3. Responsiveness,
4. Assurance,
5. Empathy.

(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990:26).

Alasan peneliti memilih teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry, karena menurut peneliti ke 5 (lima) dimensi tersebut cocok dan sesuai terhadap permasalahan yang ada pada penelitian ini. Pendapat lain yang senada mengenai dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono dalam bukunya "Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*", yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*resvonsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membentu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

(Tjiptono, 1997:14)

Berdasarkan pemaparan diatas tentang dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry serta yang dikemukakan Tjiptono yang terdiri dari lima dimensi, dikemukakan juga oleh Lupiyoadi yang berpendapat bahwa :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Lupiyoadi, 2001:148)

Berdasarkan pengertian diatas bahwa bahwa kelima dimensi diatas dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintahan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat tercapai abalila penyedia pelayanan dapat memenuhi atau melaksanakan dengan baik

kelima dimensi tersebut diantaranya, *tangibles*, *reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Selanjutnya Tjiptono berpendapat bahwa ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain- lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti raung tunggu ber-AC, kebersihan dan lain- lain.

(Tjiptono,1995: 25).

Berdasarkan ciri-ciri pelayanan yang berkualitas menurut Tjiptono, bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki ciri- ciri yaitu waktu pelayanan yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang singkat, sehingga pelanggan atau konsumen tidak merasa bosan dengan menunggu terlalu lama selama proses pelayanan itu selesai, untuk itu akurasi pelayanan harus diperhatikan. Pelayanan harus selesai sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan atau direncanakan. Untuk menunjang selama proses pelayanan berlangsung, maka penyedia layanan harus mendukung pelayanan tersebut dengan fasilitas- fasilitas penunjang. Hal itu, perlu dilakukan agar penerima layanan mearasa nyaman, tidak terlalu merasa bosan disaat menunggu proses layanan itu berlangsung. Fasilitas- fasilitas penunjang itu seperti kursi tunggu,dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, kesopanan penyedia atau pemberi layanan merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang berkualitas. Sikap pemberi layanan yang ramah dan sopan akan membuat penerima layanan merasa nyaman dan puas akan layanan yang diberikan. Untuk itu, setiap lembaga

penyedia layanan harus menekankan prilaku ramah dan sopan kepada setiap karyawannya. Kemudian, layanan yang mudah tidak perlu persayaratan yang berbelit. Untuk itu, penyedia layanan harus membuat persyaratan pelayanan semudah mungkin tanpa mengabaikan keamanan pelayanan.

Rancangan persyaratan secara matang sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan mudah dan praktis, tanpa mengabaikan keamanan pelayanan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerinta, perlu ada kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan publik diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

2.1.7 Administrasi Kependudukan

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melaluai pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan *sector*. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan system administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa

diskriminasi. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pelayanan infoduk, pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan sektor lain.

2.1.8 Kartu Tanda Penduduk Elektonik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi 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 KTP-el 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.

Kartu Tanda Penduduk elektronik merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 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 elektronik berlaku secara Nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Informasi lengkap Kartu Tanda Penduduk elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tentang adminitrasi kependudukan pada pasal 64 yang berbunyi KTP-el mencantumkan gambar lambang garuda pancasila dan peta wilayah Negara kesatuan republik Indonesia, memuat elemen data penduduk yaitu, NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan,agama, status perkawinan golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dikeluarkan KTP-el, dan tanda tangan pemilik KTP-el. Adapun syarat wajib KTP-el pada pasal 63 ayat 1 yaitu Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada KTP-el, yang digunakan adalah sidik jari. Adapun manfaat dan tujuan penerapan KTP-el yang dilengkapi dengan biometrik dan chip berbasis NIK, yaitu :

Tujuan penerapan KTP-el yang dilengkapi dengan biometrik dan chip berbasis NIK :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk.
3. Merupakan bentuk pengakuan Negara bagi setiap penduduk.

Manfaat penerapat KTP-el yang dilengkapi dengan biometrik dan chip berbasis NIK :

1. Identifikasi jatidiri, data dalam KTP-el benar-benar menunjukkan identitas diri pemegang KTP-el.

2. Mencegah terjadinya pemalsuan dokumen maupun dokumen ganda serta mempunyai pengamanan data yang dapat diandalkan.
3. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dgn data penduduk wajib KTP yg identik dengan DPT Pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, sehingga semua warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya;
4. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda & KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu;
5. Bahwa e-KTP merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Thn 2006 & Perpres No.26 Thn 2009 dan Perpres No. 35 Thn 2010. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

(sumber : http://disduksumedang.blogspot.co.id/2011/04/e-ktp.html)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada pasal 5 yang berbunyi :

(1) Persyaratan dan tata cara penerbitan KTP-el secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memiliki KTP-el:
   a. penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP-el, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
      1) NIK; dan
      2) Fotokopi Kartu Keluarga.
   b. Petugas di tempat pelayanan KTP-el memproses dengan tata cara:
      1) merekam isi formulir permohonan KTP-el ke dalam database kependudukan;
      2) melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
      3) melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
      4) membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP-el pada Formulir Permohonan;
      5) formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4) sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3);

6) melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3) dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan KTP-el;
7) data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6) dikirim melalui jaringan komunikasi data ke *server Automated Fingerprint Identification System* di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
8) data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7) disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jatidiri seseorang;
9) hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8), apabila:
a) identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP-el;dan
b) identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP-el.
10) dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9) huruf a ke dalam blangko KTP-el;
11) setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan KTP-el ke tempat pelayanan KTP-el;
12) menerima KTP-el dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk 1 : 1;
13) hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 12):
    a) apabila datanya sama, maka KTP-el diberikan kepada penduduk;
    b) apabila datanya tidak sama, maka KTP-el tidak diberikan kepada penduduk.
14) dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 13) huruf b, Petugas di tempat pelayanan KTP-el mengembalikan KTP-el ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dimusnahkan.

c. penduduk dapat mengambil KTP-el apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4).
d. database kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7), dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

Tujuan dan fungsi Kartu Tanda Penduduk elektronik yang saat ini dilaksanakan merupakan upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi

terbangunnya *database* kependudukan secara nasional. Dengan diterapkannya KTP-el, setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki Kartu Tanda Penduduk lebih dari satu atau pemalsuan KTP.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya di singkat KTP-el merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Sejak diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari tahun 2011 pelaksanaan KTP-el belum berjalan dengan baik dimana belum meratanya kepemilikan kartu tanda penduduk KTP-el di Daerah Kabupaten Sumedang, KTP-el merupakan identitas jati diri yang sangat di butuhkan masyarakat. Peran pemerintah untuk menuntaskan program KTP-el di Kabupaten Sumedang menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam perjalanannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sebagai instansi yang berwenang menerbitkan KTP-el terdapat beberapa permasalahan, diantaranya pelayanan penerbitan KTP-el yang cukup lama, aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan yang cepat, serta ditunjang dengan fasilitas fisik yang belum memadai seperti ruang pelayanan yang kurang luas dan ketidaktepatan waktu penyelesaian KTP-el oleh aparatur Disdukcapil.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat seperti pelayanan penerbitan KTP-el dengan

tujuan untuk memberikan kepuasaan kepada masyarakat. Untuk dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil perlu adanya kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berdasarkan pemaparan diatas untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik. peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Serviqual) yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Tangibles merupakan kemampuan Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pada Disdukcapil dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, yang dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima pelayanannya dengan baik dan puas.

Reliability merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP-el sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja aparatur harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsiveness merupakan kemauan aparatur Disdukcapil untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Aparatur dapat memberikan pelayanan secara

cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat mengenai penerbitan KTP-el.

Assurance merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan aparatur Disdukcapil dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada aparatur Disdukcapil.

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur Disdukcapil kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat, dimana aparatur Disdukcapil pemerintah diharapkan memiliki pengertian, pengetahuan serta memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan definisi konsep tentang kualitas pelayanan penerbitan KTP-el pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

1. Kualitas merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk berperan menjalankan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masayarakat sebagai usaha peningkatan mutu pelayanan.
2. Pelayanan adalah tindakan melayani yaitu kegiatan menyediakan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang dapat

memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung) merupakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk menunjang pelayanan penerbitan KTP-el yang diberikan kepada masyarakat, sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik, diantaranya yang smeliputi:
    1. Fasilitas fisik, merupakan sarana dan prasarana nyata yang menunjang kegiatan-kegiatan yang diberikan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan penerbitan KTP-el. Fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu ruang pelayanan, ruang tunggu, lahan parkir sebagai fasilitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik yang berdampak pada kenyamanan masyarakat.
    2. Peralatan, merupakan peralatan yang digunakan dalam melakukan tugas operasionalnya (sarana dan prasarana) yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el, seperti komputer, printer, dll.
    3. Pegawai, merupakan ketersediaannya Sumber Daya Manusia yang kompeten dan mempunyai kemampuan yang mencukupi

dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang kepada masyarakat khususnya penerbitan KTP-el.

4. Komunikasi material atau sarana komunikasi, merupakan alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya mengenai penerbitan KTP-el.

2. *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat, yang didalamnya meliputi:
    1. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada penerbitan KTP-el yang berlandaskan norma-norma yang berlaku.
    2. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada penerbitan KTP-el.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan rasa tanggap dari aparatur Disdukcapil terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada

masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el, meliputi:

1. Kesediaan membantu masyarakat merupakan rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan mengenai penerbitan KTP-el.
2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil yang dilakukan langsung oleh aparatur untuk memberikan pelayanan penerbitan KTP-el dengan cepat dan tepat yang dapat mmenumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil.

4. *Assurance* (Jaminan) merupakan pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el yang baik dan benar yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang, yang meliputi:
    1. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh atau yang dimiliki oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP-el.
    2. Perilaku atau kesopanan aparatur merupakan tanggapan atau reaksi aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat.

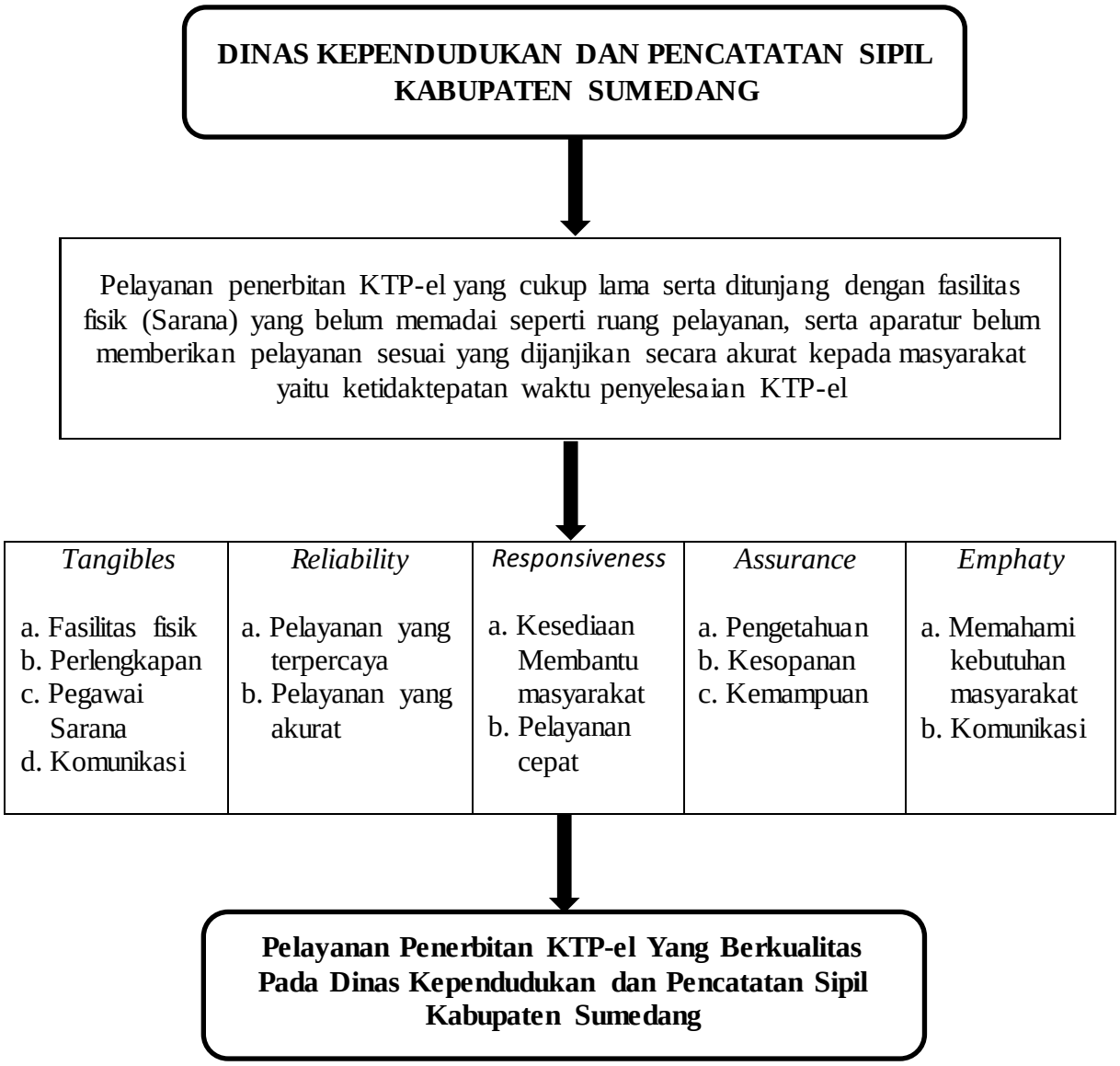
3. Kemampuan Aparatur dalam mengoprtasikan alat merupakan suatu kesanggupan aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el.

5. *Empathy* (Empati) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang kepada masyarakat yang berupaya memahami keinginan masyarakat, yang meliputi:

    1. Memahami kebutuhkan masyarakat yaitu cara aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang mengetahui benar apa yang dibutuhkan masyarakat dalam penerbitan KTP-el.
    2. Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. yaitu hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan penerbitan KTP-el sehingga tercapai komunikasi yang efektif.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam pelayanan penerbitan KTP-el yaitu pelayanan penerbitan KTP-el yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut.

Bagan 2.2
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Preposisi

Berdasarkan uraian di atas maka preposisi penelitian ini adalah kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik kepada masyarakat ditentukan oleh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.