BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang berupa barang dan jasa yang mempunyai sifat tak dapat dilihat.Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata "Publik" yang berati masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah meningkatkan mutu suatu kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan fungsi dan tugas intansi tertentu dalam pelayanan publik. Dan dapat mengefektifkan juga mengefesienkan sistem ketataklasaan pelaksaan, sehingga hasil dari pelayanan itu bermanfaat dan berhasil guna bagi masyarakat Sehinngga dapat menimbulkan sebuah kreativitas dalam pembangunan dan mensejahterakan masyarakat.

Dalam buku Mananjemen Pelayanan Ratminto dan Atik Septi W, definisi yang di berikan oleh Ivancevich,Lorenzi,Skinner dan Crosby (1997:448) yaitu: Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan".

Definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang hanya dapat dirasakan atas produk-produk yang diberikan oleh layanan kepada yang dilayani,hal ini pelayanan tidak dapat dilihat wujudnya bahkan nyatanya namun hanya rasa yang dapat menilai pelayanan itu sudah baik atau belum baik Sedangkan Gronroos mengatakan definisi pelayanan sebagai berikut:

> "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan". (Gronroos,1990:27)

Seperti definisi sebelumnya, bahwa pelayanan suatu kegiatan atau usaha atas produk yang telah disediakan dengan tanpa wujud tak terlihat, hanya dapat dirasakan dengan adanya interaksi antara satu dengan yang lain yaitu konsumen dan produsen sehingga aktivitas pelayanan ini dapat terjadi dan berfungsi sebagai pemecahan masalah atas kebutuhan yang yang diperlukan oleh para konsumen.

Pelayanan publik diartikam pembeian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga Sinambela mengatakan Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. (Sinambela,2011:5).

Penyelenggara negara adalah sebagai subjek pelayanan yang menyediakan atau memenuhi kebutuhan para masyarakatnya akan bebagai kebutuhannya. Dan ini suatu keharusan bagi penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab negara guna bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.Dan pada dasarnya pelayanan adalah sebuah usaha

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebagai pelaku pemenuh kebutuhan adalah negara melalui instansi-intansi yang terbentuk untuk memberikan pelayanan.

Berdasarkan Undang- Undang 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 denganperaturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atasbarang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut.

Di dalam buku Manajemen Pelayanan Ratminto dan Atik Septi Wmengutip pengertian pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan sebagai:

> "pelayanan publik 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". (Kpetusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik, 2013:4).

Dengan demikian pelayanan dilaksanakan oleh para instansi pemerintahan dalam upaya pemnuhan suatu kebutuhan masyarkat dengan berupa barang ataujasa dengan memacu pada perundang-udangan yang berlaku dalam memberikan pelayanan publik dalam bentuk barang dan jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat maupun di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Lainnya baik .BUMN dan BUMND dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan peraturan tersebut.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.Pengertian pelayanan juga diberikan oleh, H.A.S Moenir (1995:12) bahwa :

> "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak terlalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentigan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah di atur, temasuk dalam pengertian pelayanan".

Adanya dua definisi tentang pelayanan diatas, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kedua pihak yang ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang atas dasarnya tidak terlihat dan akan menjadi pemilik bagi masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban yang sudah diatur.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya factor yang mendasar yang dimaksud dikemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebgai berikut :

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
3. Adanya keyakinan.

(Sumber : Moenir,H.A.S, 1982)

Dari ketiga fakor diatas menimbulkan bahwa pelayanan yang tejadi pada setiap manusia disekitar lingkup lingkungannya.Selain fakor yang sudah disebutkan sebelumnya, factor yang mempengaruhi pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan terhadap aktivitas layanan yang diberikan oleh para organisasi atau instansi guna melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau instansi tersebut.

Pelayanan umum yang baik merupakan hak masyarakat dimana pelayanan yang maksimal akan menjadi suatu hal yang berdampak positif bagi masyarakat. Dengan itu, pelayanan umum harusdiberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan itu merupakan syarat dan ukuran yang harus terpenuhi dalam penyelenggaraan publik dan wajib ditaati oleh para pemberi layanan kepada masyarakat tersebut.

Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyedian pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga

menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Berbicara tentang pelayanan birokrasi kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
   b) Persyaratan pelayanan umum.
   c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
   d) Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya.
   e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
   f) Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemprosesan pelayanan umum.
   g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang di manfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor diupayakan rapi, bersih dan memberi rasa aman.
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi yaitu artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
5. Efisiensi, dalam arti: (1) persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran

pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulahan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
   a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
   b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
   c) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarkat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya/miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan sera tidak diskriminatif.
8. Ketepatan waktu, berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal yang lainnyahendaknyaara petugas cepat tanggap dan peduli memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan ketika sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak hanya dilakukan olehpemerintah saja, namun dapat berbentuk kerjasama atau oleh murni swasta sendiri, akan tetapi tidak lepas dari upaya pemenuhan kebuthan masyarakat yang optimal dan berkualitas. Menurut Sadu Wasistiono tentang definisi pelayanan.

> “pelayanan publik adalah pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Wasistiono, 2001:51).”

Definisi yang dikemukakan diatas pemberi pelayanan bukan hanya dari. pihak instasi pemerintahan saja, tetapi ada pihak ang dapat bekerjasama antara swasta dan masyarakat, sehingga kebutuhan yang dibutuhkan para masyarakat dapat terpenuhi dan tanpa biaya yang dialokasikan.

Aturan pelayanan adalah suatu sistem pelaksanaan yang harus dijalankan, agar prosedur pelayanan dan metode pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi jelas.Hal ini terjadi, pelayanan merupakan suatu usaha yang terencana dan tersusun secara sistematis yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.Dan adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu adalah Standar Pelayanan.Hal ini sebagai bahan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik agarmenjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.1.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya pelayanan public atau pelayanan umum. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Pelayanan public atau pelayanan umum yang diselenggarakan olehorganisasi public.
2. Pelayanan public atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan public atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi :
   a. Yang bersifat primer
   b. Yang bersifat sekunder (Ratminto & Atik S 2013: 9)

Dengan melihat penyelenggaraan publik yang terbagi diatas dapat memberikan pemahaman kepada msyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan.Pelayanan publik yang bersifat primer adalah dalam penyediaan barang

atau jasa public yang diselenggarakan oleh para pemerintah di dalamnya dimana hanya sat-satunya penyelenggaraan layanan dan yang dilayani dimana mau tidak mau harus memanfaatkannya.Sedangkan yang bersifat sekunder yaitu bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya ialah masyarakat yang dilayani tidak harus menggunakannya. Ada lima karakteristik yang dapat dipakai dalam penyelenggaraan pelayanan public, yaitu :Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengantuntutan perubahan yang diminta oleh masyarakat.

1. Posisi tawar yang dilayani. Semakin tinggi tawar yang dilayani akan lebih tinggi juga permintaan pelayanan yang lebuh baik
2. *Type* pasar. Ini dimaksudkan menggambarkan jumlah penyelenggaraan pelayanan yang ada dengan para masyarakat yang dilayani
3. *Locus control*, kegiatan ini menjelaskan siapa yang memegang control dalam memberikan pelayanan
4. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan yang dilayani ataun para pemberi pelayanan yang lebuh dominan.(Ratminto & Atik S 2013: 11)

Berdasarkan penyediannya pelayanan publik yang diselenggarakan dapat dibedakan menjadi pelayanan yang diseediakan oleh privat (swasta) dan pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah yang bersifat sekunder dan primer, dimana dalam masing-masing penyelenggaraan pelayanan kepada public ada perbedaan yang melihat pada ksrskteristik. Perbedaanya dapat terlihat dalam tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1
Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik

No	Publik	Swasta
1	Memiliki dasar hukum yang jelas dalam pelenggaranya	Didasarkan pada kebijakan dewan direksi
2	Memiliki kepentingan kelompok yang luas	Terfokus pada pemegang saham

3	Memiliki tujuan sosial sebagai pelayanan masyarakat	Memiliki tujuan yakni, tujuan keuntungan
4	Dituntut akuntabel pada publik	Akuntabel pada kalangan atas
5	Indikaor kerj harus luas	Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen/fnacial
6	Sering kali menjadi sasaran isu politik	Tidak terlalu terikat dengan isu politik
7	masalah yang dihadapi bersifat kompleks/multidimensi	Tidak terlau bersifa kompleks
8	Sulit menentukan dan mngukur keluaran/kualitas pelayanan yang diberikan	Relati Lebih Mudah
9	Tidak mengenal bangkrut seburuk apapun pelaynannya	Mengenal dan riskan dngan bootom line
10	Lemah dalam memecahkan masalah yang bersifat internal	angat terpengaruh dengan masalah ekternalisasi/lingkungan yang berlaku
11	sebagian besar bersifat monipoli dengan bebagai kelemahan yang dapat terjadi	Sangat bersaing tinggi

(Sumber Suprijadi, Anwar. 2004:56)

Mencermati tabel yang terdapat diatas terdapat perbedaan yang mencolok antara penyedian layanan pemerintah dengan penyediaan layanan swasta dapat disimpulkan bahwa perbedaan pelayanan publik yang diselenggarakan secara privat (swasta) adalah terletak pada tujuannya pada umumnya penyedia pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk kepentingan umum, sehingga low profit goal, atau dapat juga diartikan bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Bertolak belakang dari penyedia layanan pemerintah, pihak swasta lebih cenderung mencari keuntungan dari penyediaan layanan yang disediakan.

Berdasarkan karakteristik tercantum diatas bahwa pemahan karakteristik ini penting dalam sebuah pelayanan sehingga mampu mnyesuaikan dan membuat perencanaan pelayanan yang tepat dengan daya tahan suatu layanan dilihat dari suatu situasi dan kondisi atau kelebihan dan kekurangan oleh pelaku pelayanan

dan atau yang dilayani. Sehingga dapat memberikan hasil dari suatu pelayanan dengan efektif dan efesien bagi masyarakat.

2.1.1.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.Standar pelayanan public adalah suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh para pemberi layanan dan penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kuranngya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengikuti jalannya prosedur pelayanan yang berlaku.Sehinnga waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pegajuan permohonan sampai dengan penyelesaian 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 pelayanan juga harus terlihat jelas, jika memang ada untuk biaya pelayanan diberikanlah rincian atas biaya pelayanan tersebut, agar para aparatur tidak menerimapungutan liar sebagai imbalan dalam pemberi layanan. Selanjutnya produk pelayanan yang diterima oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan produk layanan harus dipublikasikan pada standar pelayanan public untuk diketahui oleh para penerima layanan apa saja yang bentuk dari pelayanan ini berperan sebagai sarana informasi bagi masyarakat tentang 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 dan lancer, karena sarana dan prasarana hal yang paling utama dalam penyelenggaraan pelayan public.

Petugas pemberi layanan juga harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan serta kemampuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan, dimana pemeberi layanan ini sebagai subjek dan mempunyai peranan yang sentral, karena yang ada intinya pemberi layanan merupakan suatu proses pemenuhan pemberi layanan kepada penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi pemberi layanan yang baik akan mengasilkan yang baik pula dan masyarakat menjadi puas sehingga pelayanan menjadi berkualitas.

2.1.2 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan sebuah layanan yang harus dilakukan dengan baik.Kualitas sebagai sifat dari suatu penampilan produk dan kinerja yang merupakan bagian paling utama dalam meraih keunggulan yang saling berkesinambungan. Menciptakan suatu pelayanan yang baik tentu saja harus dengan pelayanan yang berkualitas sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat senantiasa akan memberikan hasil yang memuaskan atas pelayanan yang di dapatkan oleh para 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 cosutimers*)" (Sinambela,2011:5)

Berdasarkan definisi diatas, bahwa kualitas merupakan hal yang sangatpenting dan dibutuhkan oleh para masyarakat yang harus diberikan aparatur untukmemberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasakan kepuasan ataspelayanan yang diberikan.Dan pada dasarnya kualitas merupakan pengertian yang pokok dalam memberikan hasil produk yang istimewa baik secara langsung maupun secara atraktif hanya untuk memberikan kepuasan pelangganakankualitas yang produk tersebut. Tjipotono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu :

> "Kualitas adalah kesusaian dengan persyaratan, kecocokan para pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan dan kesinambungan bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu degan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan ". (Tjiptono ,2004: 42)

Ada beberapa point kualitas menurut Tjiptono kemukakan dalam bukunya.

Prinsip-Prinsip *Total Quality Service* 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 di atas, 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. Triguno juga mengungkapkan hal tentang definisi kualitas.

> "kualitas adalah 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).

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sangat berkaitan erat dengan suatu pencapaian standar atau target sesuai yang diharapkan dengan kualitas sumber daya manusia serta proses hingga hasil yang berupa barang dan jasa dapat diterima oleh para masyarakat dengan kualitas yang diharapkan. Ibrahim mengatakan bahwa kualitas itu " sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan

konsumen internal dan eksternal, secara ekspilit dan juga implisit. (Ibrahim,1997:1).

Pengertian ahli tersebut mengartikan bahwa kualitas itu suatu janji dalam memberikan pelayanan yang baik dan bagi yang dilayani dapat menguntunkan dan sebuah strategi dalam suatu bisnis diartikan pelayanan yang menghasilkan sebuah barang atau jasa yang terpenuhi dengan baik.

Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang di layani secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan suatu tuntutan yang pelanggan atau masyarakat inginkan.Pemerintahan dapat diharapkan wajib dapat memenuhi kebutuhan segala keinginan masyarakat dengan megutamakan sebuah kualitas dari berbagai aspek.

Kualitas merupakan modal awal dari seorang aparatur pemerintahan, dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat yang melayani keinginan masyarakat dengan kata lain dapat di artikan aparatur pemerintahan sebagai pelayan bagi masyarakat. Dan ini menjadikan nilai-nilai yang berdampak positif terhadap kebijakan-kebijakan yang diterapkan dalam melayani masyarakat.Kualitas merupakan standar yang harus di miliki oleh para organisasi atau lembaga mengenai kualitas sumber daya manusia, kulaitas dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga menjadikan hasilsebuah barang dan jasa.

Mengenai kualitas sumber daya manusia mempunyai arti aparatur pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat dalam hal ini tentu saja harus orang-orang yang memepunyai kemampuan yang baik dan kehandalan di bidang yang mereka tekuni dan memberikan jamina kepuasan terhadap pelayanan yang di

berikan kepada masyarakat. Dengan itu, kualitas dalam pengerjaannya pun harus berpegang pada pedoman yang diwajibkan dimiliki oleh aparatur tersebut sehingga tingkat kecerobohan itu relative kecil agar kepercayaan masyarakat tidak menurun akan pelayanan yang diberikan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan pada penerima layanan. Karena secara teoritis kualitas tujuan kualitas adalah memuaskan para penerima layanan yakni masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan harus berkualitas yang bermutu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Sinambela " kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). (Sinambela, 2011: 5). Dengan demikian pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Sebagai pemberi layanan harus mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggannya, sehinnga pemberi layanan dapat sesuai memberikan layanan yang diharapakan oleh para penerima layanan, ini dilakukan semata-mata untuk memberi kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada msyarakat sehingga kualitas pelayanan makin meningkat. Harapan dan keinginan daripara penerima layanan penuh misteri, kita harus mnegtahuinya dan mengupayakan memenuhi harapan dan keinginan penerima layanan tersebut.

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.

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 diatas 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).

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 diwujudkan dalam tataran realitas seperti organisasi, sistem pertanggung jawaban, proses dan sumber daya organisasi.

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

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.
   (Sinambela, 2011: 5).

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

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

Transparansi,yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan.

Akuntabilitas, yakni pelayanan dapat dipertanggungjawabkan suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri.

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan dan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Pengaturan setiap bentuk layanan umum harus disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan dan dapat melihat kemampuan dalam membayar admintrasinya, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang tetap berpegang teguh pada prinsip efesien dan efektifitasnya.

Partispatif pelayanan publik juga harus mempu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatannya para masyarakat dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan

Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda bedakan suku, ras,agama, golongan, gender dan status ekonomi. Hal ini tidak harus pemerintah lakukan, karena pemerintah memberikan pelayanan umum dan

pada msyarakat tanpa melihat dari suatu sisi, melainkan pemerintah harus melihat apa yang masyarakat butuhkan, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak mengukur masyarakat yang bagaimana dan seperi apa. Itu adalah hal yang tidak seharusnya pemerintah lakukan kesamaan hak semua sama bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan kepuasan dari ihak pemberi layanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban merup akan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus selaras satu sama lain. Keseimbangan pemberian hak kepada masyarakat juga harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

1.1.4 Pengertian Kartu Keluraga

Kartu keluarga yang biasa di singkat KK merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga (KK) di dalamya memuat keterangan mengenai kolom nomor Kartu Keluarga (KK), nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan, jenis kelamin,alamat tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi dan nama orang tua. (Peraturan Daerah Kota Bandung No. 07 Tahun 2009).

Berdasarkan pengertian diatas bahwa kartu keluarga merupakan kartu identitas pada setiap satu kepala keluarga, dengan dat yang dimuat didalamnya

tentang susunan dan hunbungan keluarga disertai keterangan lainnya sebagai dokumen penting sebagai warga Negara yang baik.

Kartu keluarga (KK) merupakan catatan ontetik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang susunan pada satu keluarga yag diantaranya nama anggota keluarga, status, pekerjaan tanggal kelahiran dan hubungan antara anggota keluarga yang ada didalamnya yang dilegalkan dengan memberikam tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan memperoleh status keluarga.

2.1.4.1 Pelayanan Administrasi Kecamatan

Kecamatan dapat menyelenggarakan Paten setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat dapat menyelenggara Paten. Persyaratan tersebut diantaranya:

1. Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan Paten adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati.

2. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan Paten adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas Paten sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan; persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; proses/prosedur pelayanan;

3. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan Paten adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis Paten. Sarana dan prasarana Paten ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tempat piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada di bagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor kecamatan.

b. Loket/meja pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan Paten dengan menggunakan meja atau loket. dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

c. Tempat pemrosesan berkas

Tempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan, setelah validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengolahan data dan informasi.

d. Tempat pengolahan data dan informasi

Berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumennya dan diberikan penomoran.

e. Tempat financial proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke sekretaris kecamatan (sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

f. Ruang tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

g. Tempat penyerahan dokumen Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga

h. Tempat pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayar di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan standar pelayanan. biaya pelayanan ini dicatat pembayarannya.

i. Tempat penanganan pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Paten, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara lisan maupun tertulis.

j. Perangkat pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah System informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

2.1.4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pencatatan kartu keluarga penduduk dimaksud dalam Peraturan Walikota Nomor 001 Tahun 2010 Tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Penerima berkas menerima dan memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data permohonan kelengkapan berkas dan persyaratan penerbitan KK berdasarkan jenis penerbit :
   a. Permohonan KK Baru
      1) Surat pengantar Rt/rw
      2) KK lama / asal usul pemohon (lembar I s/d III : KK Ybs, Arsip RT dan Kelurahan)
      3) Dokumen sebab permohonan : surat nikah, surat cerei serta surat keterangan lainya
   b. Penambahan anggota keluarga akibat kelahiran dan atau perubahan data anggota keluarga
      1) Surat Pengatar RT/RW
      2) KK lama (lembar I s/d III : KK Ybs, Arsip Rt dan Kelurahan)
      3) Kutipan Akta Kelahiran atau surat keterangan/dokumen yang relavan al. Ijasah atau dokumen kepegawaian
   c. Menumpang ke dalam KK bagi Penduduk yang pindah datan;
      1) Surat pengantar RT/RW domisili baru pemohon
      2) Surat keterangan pindah dari RT/RW untuk pindah klasifikasi 1
      3) KK lama asal usul penduduk dalam wilayah kecamatan lembar I s/d III : KK Ybs, Arsip RT dan Kelurahan untuk pindah datang klasifikasi 1 dan 2.
      4) KK yang akan ditumpangi (lembar I s/d III : KK yang ditumpangi, Arsip RT, dan Kelurahan);

5) Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dari luar Kota Bandung; dan/atau
6) Surat keterangan pindah datang dari luar Negeri bagi WNI yang datang dari luar Negeri karena pindah.

d. Pengurangan akibat kematian atau pindah perg;
1) Surat pengantar RT/RW
2) KK lama (lengkap lembar I s/d IV : KK Ybs, Arsip RT dan kelurahan);
3) Surat keterangan kematian; atau
4) Surat keterangan pindah/surat keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam Daerah.

e. Karena hilang atau rusak.
1) Surat keterangan RT/RW, dan
2) Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; atau
3) KK yang rusak;
4) KK lembar II s/d III : Arsip RT dan Kelurahan
5) Fotocopy dokumen kependudukan dari seluruh dan atau sebagian dan atau salah satu anggota keluarga.

2. Penerima berkas menetapkan status permohonan:
   a. Jika lengkap dan sesuai lanjut ke butir 5.3
   b. jika tidak lengkap dan atau data tidak sesuai berkas dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki
3. Penerimaan berkas mengisi kartu kendali, membuat resi penerimaan berkas, menyerahkan resi untuk pemohon, mmenyimpan salinan resi untuk arsip dan menyerahkan berkas permohonan KK ke petugas registrasi
4. Petugas register mencacat permohonan KK berdasarkan kelurahan dan menyerahkan berkas permohonan KK kepada Operatur Komputer
5. Operator komputer melakukan validasi melalui jaringan o*n-line* pada data base Dinas
   a. Jika sesuai lanjut ke butir 5.6
   b. Jika tidak sesuai Operator Komputer menulis pada lembar kendali alasan data tidak sesuai dan mengembalikan berkas permohonan tidak sesuai kepada Petugas Pengambilan
6. Operator Komputer melakukan perekaman data pada database Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Bandung, mencetak KK dan menyerahkan KK beserta berkas kepada kasi Pelayanan
7. Kasi Pelayanan memverifikasi antara berkas permohonan dengan KK yang dicetak,
   a. Jika sesuai maka lanjut ke butir 5.8.
   b. Jika tidak sesuai Kasi Pelayanan menuliskan alasan KK tidak sesuai dalam lembar Kendali, dan kembali ke butir 5.6
8. Kasi Pelayanan mencatat, membutuhkan paraf di KK dan menyerahkan kepada Camat
9. Camat membubuhkan paraf di KK, dan menyerahkan ke Kasi Pelayanan

10. Kasi Pelayanan merekap KK dan mengirimkan KK ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
11. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota bandung menandatangani dan membutukan cap Dinas
12. Petugas Pengambilam Mengambil KK dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
13. Petugas pengambilan menerima resi KK menyerahkan KK kepada pemohon(lembar I untuk pemohon dan lembar II untuk didistribusikan ke RT), mengarsipkan lembar periksa, Lembar Kendali, berkas Permohonan, lambar ke IV sebagai arsip KK kecamatan, dan memberikan info ke kelurahan pemohon untuk mengambil lembar III KK sebagai arsip di Kelurahan.

Kemudian dalam keluarga pasti akan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada Kartu Keluarga (KK) pada anggota keluarga tersebut. Perubahan Kartu Kartu (KK) karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam Kartu Keluarga (KK) bagi penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Surat Pengantar RT/RW Domisili baru pemohon
2. KK lama;(KK karena hilang atau rusak bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:
    1. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah;
    2. KK yang rusak;
3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; atau
    a) Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.ikenakan biaya denda administrasi sebesar Rp. 10.000,- . dan penduduk yang melakukan Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
    b) Pemohon menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4
    c) Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03);
    d) Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatatnya dalam Buku Harian

Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)

e) Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir jenis F 1.06 yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan
f) Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
g) Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
h) Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturan ini
i) Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
j) KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan
k) Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

4. perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 1 tahun sejak terjadinya perubahan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000.,-.

Biaya pengurusan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah untuk Kartu Keluarga (KK) biaya umumnya adalah Rp. 0 ., sedangkan penduduk yang melakukan perubahan susnan keluarga dalam KK yang melampuai batas waktu 30 hari sampai dengan 1 tahun sejak terjadinya perubahan.

1.2 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Kecamatan Coblong Kota Bandung pada dasarnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kota Bandung. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. 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.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan kepada masyarakat seperti pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) dengan tujuan untuk memberikan kepuasaan kepada masyarakat. Untuk dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan 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 aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung mengenai pelayanan pembuatan kartu keluarga. peneliti menggunakan teori Sinambela yang di dalamnya terdapat 6 (enam) dimensi kualitas pelayanan

yaitu: Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, untuk mempermudah alur berfikir penelitian ini, maka peneliti merumuskan definisi konsep sebagai berikut:

1. Kualitas adalah kemampuan aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan.
2. Pelayanan adalah tindakan melayani yaitu kegiatan menyediakan pelayanan aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung 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 Kecamatan Coblong Kota Bandung yang dapat memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari enam aspek yaitu sebagai berikut:

Transparansi,yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. makna keterbukaan meliputi dua hal:

a. Keterbukaan pelayanan dalam memberikan informasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan sehingga dapat dipahami dengan mudah. yaitu hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).
b. Pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat melalui prosedur yang di berikan oleh pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan merupakan factor pendudukung dari adanya transparansi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), peraturan dan prosedur dalam pelayanan dinilai penting agar masyarakat teratur dan paham akan layanan yang diberikan oleh aparatur.
c. Proses Pelayanan yang dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat melalui prosedur yang di berikan oleh pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan merupakan factor pendudukung dari adanya transparansi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), peraturan dan prosedur dalam pelayanan dinilai penting agar masyarakat teratur dan paham akan layanan yang diberikan oleh aparatur.

Akuntabilitas, yakni pelayanan dapat dipertanggungjawabkan suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka

lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. makna akuntabilitas meliputi satu hal :

a. Pertanggungjawaban merupakan mekanisme penyampaian pelaporan pertanggungjawaban instansi sektor publik kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atasnya. Pertanggungjawaban dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan terkait Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan.

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan dan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Pengaturan setiap bentuk layanan umum harus disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan dan dapat melihat kemampuan dalam membayar admintrasinya, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang tetap berpegang teguh pada prinsip efesien dan efektifitasnya.

a. Efisien menunjukkan kemampuan suatu instansi dalam menggunakan sumber daya dengan benar. Instansi tidak hanya dituntut mengejar tujuan semata, akan tetapi bagaimana tujuan itu bisa dicapai dengan cara efisien
b. Efektifitas menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Efektifitas pelayanan

ditujukan untuk memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat khususnya masalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Partispatif pelayanan publik juga harus mempu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keterlibatannya para masyarakat dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan

a. mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan didalamnya meliputi: keterlibatan masyarakat, merupakan peran serta masyarakat pada saat melakukan pelayanan.

Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda bedakan suku, ras,agama, golongan, gender dan status ekonomi. Hal ini tidak harus pemerintah lakukan, karena pemerintah memberikan pelayanan umum dan pada msyarakat tanpa melihat dari suatu sisi, melainkan pemerintah harus melihat apa yang masyarakat butuhkan, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak mengukur masyarakat yang bagaimana dan seperi apa. Itu adalah hal yang tidak seharusnya pemerintah lakukan kesamaan hak semua sama bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan kepuasan dari ihak pemberi layanan.

a. Keteguhan aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecmatan. Keteguhan hati aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Aparatur memegang teguh sepenuh hati

dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandung.

Keseimbangan hak dan kewajiban merup akan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus selaras satu sama lain. Keseimbangan pemberian hak kepada masyarakat juga harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

a. Keadilan dalam pelayanan aparatur dalam melayani masyarakat pada Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Keenam konsep yang terurai diatas akan menghasilkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) pada Kecamatan Coblong Kota Bandung yang dinilai dapat memuaskan para masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut ini adalah model kerangka berpikir peneliti yang telah dimodifikasi untuk memperjelas sebagai tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan diatas.

Tabel 2.1
Model Kerangka Pemikiran

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung

⇩

1. Belum Maksimalnya Kualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Coblong
2. Belum Maksimalnya Kinerja Apatur Kecamatan Coblong Kota Bandung

⇩

Transparasi	Akuntabilitas	Kondisional	Partisipatif	Kesamaan Hak	Keseimbangan Hak dan Kewajiban
1. Terbuka 2. Mudah 3. Dapat diakses dan dipahami	1. Pertanggungjawaban sesuai dengan undang-undang	1. Efisien 2. Efektifitas	1. Mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan	1. Keteguhan	1. Keadilan

⇩

KEBERHASILAN APARATURMASYARAKAT MENDAPATKAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian di atas maka proposisi penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Kecamatan Coblong Kota Bandug dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat ditentukan dari indikator : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.