

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah ada sebelumnya ditetapkan sebagai pedoman oleh penulis yang memiliki kegunaan sebagai sumber referensi maupun data pelengkap dalam penyusunan karya ilmiah ini. Penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan secara ilmiah oleh penulis berkaitan dengan topik riset ini, yaitu dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pengelolaan administrasi dokumen kependudukan. Keberadaan studi sebelumnya mempermudah penulis dalam menyisipkan kajian teoretis ke dalam kegiatan ilmiah ini. Rangkaian penelitian yang telah dilakukan sebelum penelitian ini disajikan pada bagian berikut.

Yang pertama ini adalah Rezha (2013) telah melaksanakan suatu penelitian yang berjudul “Studi tentang Layanan Pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok” yang secara khusus mengkaji mengenai pengaruh atau konsekuensi dari tingkat mutu penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi dan tingkat kepuasan yang dirasa oleh masyarakat pengguna layanan. Agar dapat memperoleh pemahaman mengenai sejauh mana kepuasan masyarakat di wilayah Kota Depok dipengaruhi oleh mutu atau kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan merupakan tujuan utama dari studi ini. Jumlah responden yang dijadikan sebagai bahan observasi dalam studi ini mencakup sebanyak 100 orang partisipan yang mewakili sebagian dari total keseluruhan populasi yang memiliki keterkaitan dan relevansi dengan objek penelitian. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa, pada tingkat signifikansi sebesar 95%, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat memperoleh dorongan yang bersifat positif serta menunjukkan hubungan yang signifikan sebagai akibat dari mutu pelayanan yang diselenggarakan dan diberikan oleh pihak penyedia layanan. Strategi pendekatan metodologis yang dipergunakan dalam pelaksanaan penelitian ini ialah pendekatan berbasis kuantitatif dengan karakteristik penelitian yang bersifat eksplanatif atau menjelaskan keterkaitan antarvariabel. Landasan konseptual yang dijadikan rujukan bersumber dari teori pelayanan publik yang pengembangannya dilaksanakan oleh Zeithaml, Parasuraman, serta Berry, yang menyatakan bahwa mutu pelayanan terdiri atas lima elemen pokok, yakni aspek bukti fisik, tingkat keandalan, kemampuan responsivitas, jaminan yang diberikan, serta tingkat empati. Kelima dimensi utama tersebut secara langsung memberikan kontribusi serta dampak yang berarti terhadap derajat kepuasan masyarakat

dalam menerima layanan publik, utamanya dalam lingkup pelayanan administrasi kependudukan berupa proses perekaman data guna penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Disamping hal tersebut, subvariabel reliabilitas mencakup aspek-aspek seperti pemberian layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, kemampuan untuk diandalkan dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, penyampaian layanan secara tepat sejak awal, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan sebagaimana yang telah dijadwalkan. Oleh karena itu, mutu pelayanan memberikan pengaruh terhadap kualitas masyarakat sebagai penerima layanan e-KTP di wilayah Kota Depok. Perbedaan yang mendasar dalam studi ini dapat ditemukan pada pendekatan metodologis yang diterapkan, yaitu dengan menggunakan metode berbasis kuantitatif, sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menerapkan metode yang bersifat kualitatif. Namun demikian, kesamaan antara kedua kajian tersebut terletak pada titik fokus pembahasannya yang secara esensial sama-sama menyoroti aspek terkait mutu atau kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Dua, Hapizin (2015) telah melaksanakan sebuah penelitian yang membahas mengenai tata kelola administrasi akta kelahiran merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 yang secara eksplisit mengatur mengenai penyelenggaraan administrasi di bidang kependudukan. Pendekatan metodologis yang diterapkan dalam pelaksanaan penelitian ini ialah pendekatan deskriptif lewat penggunaan metode kualitatif. Terdapat beragam permasalahan yang diidentifikasi, di antaranya adalah keterbatasan fasilitas penunjang dan infrastruktur yang ada di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, serta kurangnya kapasitas maksimal dari para petugas yang berwenang, menjadi faktor yang menyebabkan proses pengurusan akta kelahiran di kantor tersebut tidak dapat berjalan secara optimal. Faktor-faktor tersebut menjadi hambatan signifikan yang memengaruhi efektivitas dalam penyediaan layanan yang seharusnya berjalan secara maksimal. Selanjutnya, tindakan strategis yang pelaksanaannya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram direalisasikan lewat upaya maksimalisasi performa kerja dari aparatur atau petugas yang ada dengan cara melakukan proses pemberdayaan secara optimal terhadap sumber daya manusia yang lain, serta memanfaatkan seluruh sarana pendukung dan prasarana yang telah tersedia secara menyeluruh dan seefisien mungkin. Perbedaan dalam studi ini adalah penelitian ini berfokus dalam pengurusan sementara penelitian yang peneliti adalah berfokus pada pelayanan lalu kesamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif.

Tiga, Selpianti (2016) menerapkan metode pengambilan sampel purposif serta menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk secara mendalam mengkaji layanan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan di wilayah Kota Batu. Penulis dalam artikel ilmiah ini mengklaim bahwa layanan pembuatan akta kelahiran yang disediakan oleh Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Batu telah memenuhi standar serta kriteria yang ditetapkan dalam pelayanan publik. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaktahuan masyarakat mengenai pentingnya hak atas akta kelahiran bagi para anak mereka. Dalam karya ilmiah ini, penulis menyatakan bahwa fasilitas pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Instansi Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kota Batu telah dianggap memenuhi tolok ukur serta persyaratan yang ditentukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat bahwa akta kelahiran memiliki kaitan erat dengan status kewarganegaraan dan identitas pribadi seseorang, maka keberadaan akta kelahiran menjadi sangat penting dan krusial. Temuan dari studi tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah berjalan seiras dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan. Akan tetapi, permasalahan utama yang selama ini dihadapi ialah rendahnya kesadaran serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi dokumen pencatatan sipil, khususnya akta kelahiran, yang ialah satu dari beberapa dokumen administratif yang amat krusial dan diperlukan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah pentingnya kepemilikan akta sedangkan penulis meneliti tentang pelayanan dan persamaan dalam penelitian ini adalah dilakukan secara luring.

Empat, Pendekatan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif digunakan oleh Rukayat (2017) dalam studinya yang berjudul “Kualitas Layanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.” Dalam pendekatan konseptualnya, teori layanan publik yang dikemukakan oleh Gaspersz diterapkan sebagai landasan teori. Beberapa contoh dari fasilitas layanan publik yang belum disediakan secara memadai oleh Kantor Kecamatan Pasirjambu kepada masyarakat antara lain adalah keterbatasan jumlah tempat duduk di area ruang tunggu, ketiadaan meja tulis yang memadai, serta tidak tersedianya fasilitas informasi yang memadai bagi masyarakat yang mengakses layanan tersebut. Selain permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas dan infrastruktur, aspek-aspek seperti kehandalan, tingkat kecepatan dan gerak tanggapnya petugas dalam memberi tanggapan atas keluhan masyarakat, jaminan mutu pelayanan, serta tingkah laku empati yang diperlihatkan oleh para pegawai di wilayah Kecamatan Pasirjambu sudah

termasuk dalam kategori yang cukup memuaskan. Namun demikian, Kantor Kecamatan Pasirjambu masih belum menyediakan fasilitas seperti generator listrik (genset) yang belum dioptimalkan penggunaannya, sehingga pada saat terjadi pemadaman listrik, seluruh proses pelayanan akan mengalami penghentian total yang berarti masyarakat tidak dapat memperoleh layanan apapun. Di sisi lain, penduduk di wilayah Kecamatan Pasirjambu menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu, khususnya pada dimensi kehandalan (*Reliability*) sebagaimana yang terungkap dalam hasil penelitian ini.

Lima, sebuah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang berfokus pada pelayanan publik, berjudul “Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya,” telah dilaksanakan oleh Hidayah (2020). Pendekatan konseptual yang diaplikasikan dalam penelitian tersebut mengacu pada teori kualitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, serta Berry. Macam indikator atau parameter utama yang menjadi ukuran kualitas pelayanan publik, meliputi aspek bukti fisik, keandalan, tingkat responsivitas, jaminan mutu, serta empati yang diperlihatkan oleh pegawai di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya, dapat dikategorikan telah berada pada level yang memuaskan dan mampu memberikan kepuasan yang signifikan kepada masyarakat dalam pelaksanaan penerimaan layanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, tetap terdapat beberapa elemen tertentu yang masih memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan, khususnya pada dimensi empati yang disampaikan oleh para pegawai tersebut.

Dalam karya tulis yang disusun oleh Takahepis et al. (2021), mereka menggunakan pendekatan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif untuk mengkaji keefektifan pelayanan pembuatan akta kelahiran lewat cara daring di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Tingkat efektivitas ini kemudian dievaluasi dengan menggunakan tujuh indikator yang terdapat dalam teori S.P. Siagian. Indikator pertama adalah kejelasan tujuan yang ingin dicapai; indikator kedua adalah kejelasan strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan tersebut; indikator ketiga adalah proses analisis serta pembentukan kebijakan yang dilakukan; indikator keempat mencakup perencanaan yang jelas dan matang; indikator kelima adalah persiapan yang dilakukan secara memadai; indikator keenam meliputi ketersediaan fasilitas serta infrastruktur pendukung; dan indikator terakhir adalah pelaksanaan atau implementasi yang berjalan secara efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam pelaksanaan layanan

pencatatan sipil berbasis daring tetap menemui berbagai tantangan, terutama disebabkan oleh kondisi server yang kerap mengalami kemacetan atau overload pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini menyebabkan antrian pendaftaran secara online menumpuk karena tidak dapat diterima atau diproses oleh pihak Dispenduk Capil dengan lancar. Dampak dari permasalahan tersebut menyebabkan masih banyak warga masyarakat yang lebih memilih untuk mendatangi secara langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado guna melakukan pendaftaran antrian secara manual dalam proses pengurusan dokumen, sehingga kondisi ini mengakibatkan terjadinya antrean yang panjang serta kepadatan jumlah warga di dalam ruangan kantor tersebut. Perbedaan yang ada dibandingkan dengan banyak penelitian lampau terletak pada lokasi penelitian serta objek studi yang menjadi fokus kajian.

Enam, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam pelaksanaan layanan pencatatan sipil berbasis daring tetap menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang cukup beragam, yang terutama disebabkan oleh kondisi server yang kerap mengalami kepadatan atau sibuk pada jam-jam tertentu. Situasi tersebut mengakibatkan antrian pendaftaran secara online menjadi menumpuk karena tidak dapat diterima ataupun diproses dengan lancar oleh pihak Dispenduk Capil Takahepis et al. (2021). Akibat dari kendala tersebut, sejumlah besar warga masyarakat masih lebih memilih untuk hadir secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado demi melakukan pendaftaran antrean secara konvensional dalam rangka proses pengurusan dokumen administrasi, sehingga kondisi ini menimbulkan terjadinya antrian panjang serta kepadatan jumlah masyarakat yang berada di dalam ruang kantor tersebut. Perbedaan yang terdapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu berada pada lokasi pelaksanaan penelitian serta pada objek studi yang dijadikan sebagai pusat perhatian utama dalam kajian ini.

Tujuh, Sutopo & Kumoro (2017), “Kualitas Layanan Publik di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Temenggung,” Penelitian ini menerapkan pendekatan metodologis kualitatif dengan karakteristik deskriptif. Teknik pengumpulan data yang diaplikasikan mencakup dokumentasi tertulis, proses wawancara mendalam, serta observasi langsung. Berdasarkan pada (1) dimensi bukti fisik (*Tangible*), fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung masih dinilai kurang mencukupi dan belum sepenuhnya memberi kepuasan kepada masyarakat selaku pemakai layanan tersebut. Kondisi ini terjadi karena belum tersedianya fasilitas kipas angin ataupun pendingin udara (AC)

di dalam area ruang tunggu, ketiadaan perangkat pengeras suara yang berfungsi guna menyerukan nomor antrian, juga ketidaksediaan bahan bacaan seperti buku ataupun koran yang bisa dinikmati oleh masyarakat sepanjang antrian giliran dalam rangka proses pelayanan. (2) Pada aspek keandalan (*Reliability*), para pegawai melaksanakan pemrosesan layanan dengan tepat waktu dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, lain daripada itu biaya yang dikenakan kepada masyarakat dijelaskan secara rinci dan transparan. (3) Dalam hal kemampuan merespons (*Responsiveness*), petugas memberikan tanggapan yang baik atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat serta menyampaikan pengarahan yang jelas dan informatif terkait hal-hal tersebut. (4) Pada aspek jaminan (*Assurance*), terdapat kemudahan dalam pelaksanaan proses layanan serta pemberian jaminan keamanan yang disediakan bagi masyarakat yang melaksanakanajuan permohonan layanan. (5) Sedangkan pada aspek empati (*Empathy*), petugas memperlihatkan sikap yang ramah dan penuh pengertian dalam menanggapi berbagai permintaan, kritik, serta masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Kesamaan yang terdapat dalam metode penelitian ini ialah penerapan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta tidak ditemukan adanya perbedaan terkait hal tersebut.

Delapan, Y. Rahmawati & Dwihartanti (2016) melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwasanya pelaksanaan mutu pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat diukur melalui sejumlah dimensi utama, yakni *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), serta *Empathy* (empati), beserta indikator-indikator pendukung yang melekat pada masing-masing dimensi tersebut. Pendekatan metodologis yang diterapkan dalam penelitian ini memanfaatkan metode deskriptif disertai pendekatan kualitatif. Kantor Administrasi Dispendukcapil Kabupaten Wonosobo telah menunjukkan berbagai langkah strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, salah satunya dengan menciptakan kesan yang menyenangkan dan memuaskan selama proses pemberian layanan kepada masyarakat, khususnya dalam melengkapi persyaratan administratif yang dibutuhkan, meskipun fasilitas pelayanan yang tersedia masih tergolong belum memadai.

Sembilan, meneliti efektivitas layanan L. Rahmawati et al. (2021) menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi topik dalam artikel mereka, “Efektivitas Layanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus

di Desa Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang).” Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003, para penulis dalam jurnal ini mengadopsi sepuluh indikator utama dalam penilaian layanan publik, yakni kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan dalam pelaksanaan, jaminan keamanan, tingkat akuntabilitas, kecukupan sarana dan prasarana, kemudahan dalam mengakses layanan, kedisiplinan petugas, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Indikator tersebut menggambarkan bahwa layanan yang diberikan mudah dijangkau oleh masyarakat serta bahwa sumber daya manusia, fasilitas pendukung, dan infrastruktur yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan layanan tersebut. Namun, sejumlah tantangan yang masih dihadapi meliputi rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap teknologi yang digunakan serta kurangnya pengetahuan yang memadai mengenai berbagai metode layanan yang tersedia. Objek utama yang menjadi perhatian dalam penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan fokus studi yang telah dilakukan sebelumnya ataupun yang direncanakan untuk dilakukan pada masa yang akan datang. Di mana penelitian yang perlu dilakukan sebelumnya lebih berorientasi pada aspek-aspek seperti kartu identitas, kartu keluarga, dan akta kelahiran, sedangkan fokus penelitian pada studi ini lebih menitikberatkan pada administrasi kependudukan secara menyeluruh dan komprehensif.

Sepuluh, berdasarkan penelitian Lanin & Hermanto (2019) berjudul “*The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia*” dengan populasi yaitu masyarakat Sumatera Barat khususnya di daerah Pasaman Barat, Tanah Datar, Padang Panjang, dan Padang dengan jumlah sampel yang didapatkan menggunakan teknik *random purposive sampling* sebesar 4.177. Penelitian tersebut menunjukkan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh penyampaian, waktu pelayanan, ketersediaan informasi, profesionalitas, dan sikap karyawan sehingga mampu mempengaruhi citra pemerintah setempat. Hasil tersebut juga didukung oleh studi yang dilaksanakan Saleh et al. (2020) yang mengemukakan bahwa tingkat profesionalisme berperan penting dalam membentuk kualitas hubungan antara pelayanan publik dengan masyarakat pengguna layanan tersebut.

Sebelas, menurut Donnelly et al. (1995) dalam jurnalnya yang berjudul “*Measuring Service Quality in Malaysian Local Government: The SERVQUAL Approach*” atau Mengukur Kualitas Pelayanan di Pemerintah Daerah Malaysia: Pendekatan SERVQUAL Penelitian ini dirancang untuk menguji hubungan antara atribut kualitas layanan yaitu metodologi SERVQUAL dengan

efektivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah di Malaysia. Sebanyak dua ratus kuesioner telah disebar dan selesai dikumpulkan serta dianalisis dengan menggunakan SPSS. Sementara temuan keseluruhan menunjukkan apabila kelima atribut kualitas layanan yaitu kehandalan, jaminan, berwujud, empati dan responsif telah menunjukkan hubungan positif dalam efektivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, inisiatif yang lebih proaktif dapat diambil untuk terus agar kualitasnya dapat meningkat. Pelayanan yang diselenggarakan senantiasa berjalan selaras dengan semakin bertambah dan berkembangnya tuntutan serta harapan dari masyarakat. Pada hal ini Manajemen harus mencari cara baru untuk menjangkau penduduknya menggunakan teknologi seperti e-Government, teknologi seluler, layanan e-Bisnis, dll. Ini membantu organisasi menjadi relevan dan terkini di mata pelanggannya. Perbedaan dalam hal ini terdapat pada wilayah penelitiannya.

Dua belas, Merujuk pada pendapat Mardiyanto (2018) dalam kajiannya yang berjudul “analisis persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan publik di kantor penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) Kota Surakarta,” atau dalam versi bahasa Inggris “*analysis of community perception of public service quality in office social insurance administration organization of health (BPJS Kesehatan) Surakarta city,*” studi tersebut mengkaji bagaimana pandangan atau persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang diberi oleh BPJS Kesehatan di wilayah administratif Kota Surakarta. Persepsi masyarakat mengenai mutu pelayanan pemerintah di Indonesia masih belum memenuhi harapan yang diinginkan, fenomena ini dapat diamati dari tingginya jumlah keluhan atau pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, terutama terkait dengan prosedur serta mekanisme pelayanan yang dianggap kompleks dan terlalu berbelit-belit, kurangnya transparansi, minimnya informasi yang diberikan, sikap yang kurang akomodatif, ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan, serta keterbatasan fasilitas, sarana, dan prasarana pendukung pelayanan. Keadaan tersebut mengakibatkan minimnya kepastian yang dapat dijamin, baik dari segi aspek hukum, waktu pelaksanaan, maupun besaran biaya, serta masih ditemukannya praktik pungutan tidak resmi (pungli) dan perilaku yang menunjukkan adanya penyimpangan, disertai dengan proses pembelajaran dalam pelayanan yang belum berjalan secara maksimal. Studi ini dilaksanakan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Surakarta dengan tujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus untuk mengetahui berbagai faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan publik tersebut. Dengan memanfaatkan pendekatan metode penelitian deskriptif kuantitatif, hasil

daripada penelitian ini mengindikasikan bahwasanya pelaksanaan layanan publik telah berhasil memberikan tingkat kepuasan yang tergolong memuaskan. Penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan studi-studi lain yang juga mengkaji mengenai pelayanan publik, akan tetapi terdapat perbedaan yang menonjol pada lokasi yang dijadikan objek kajian, yakni antara kantor BPJS dan juga kantor Dispendukcapil.

Tiga belas, Hasil penelitian oleh Ramadhani et al. (2025) yang melakukan penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.” Penelitian ini secara khusus mengkaji tentang kualitas pelayanan E-KTP dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk menganalisis aspek-aspek kualitas pelayanan E-KTP yang mencakup keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, komunikasi, keramahan, kredibilitas, dan aspek fisik pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP masih menghadapi kendala dalam beberapa aspek seperti keandalan, transparansi informasi, dan daya tanggap pegawai. Meskipun demikian, sikap ramah dan kompetensi teknis pegawai dinyatakan cukup baik. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini mencakup masyarakat yang menggunakan layanan E-KTP, yang memberikan perspektif berharga mengenai pengalaman mereka.

Empat belas, Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rangkuti & Kurniawan (2022) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandung*” bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah mixed method dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik accidental sampling. Analisis data kuantitatif menggunakan SEM berbasis PLS, sedangkan data kualitatif dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum sudah tergolong baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti ketepatan waktu pelayanan, kompetensi petugas, serta penanganan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan penerapan pelayanan terpadu satu pintu serta peningkatan kualitas sumber daya manusia guna meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan publik pada instansi Disdukcapil, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan metode penelitian.

Lima belas, Berdasarkan studi yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2020”* dilakukan oleh Santosa (2021), bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencatatan sipil. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta diuji dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan pada kenyamanan fasilitas serta ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan pada aspek sarana dan prasarana serta ketepatan pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam penggunaan indikator kualitas pelayanan publik, namun berbeda pada fokus dan lokasi penelitian.

Enam belas, penelitian yang dilakukan oleh Hasibah & Anadza (2022) dengan judul *“Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”* mempunyai tujuan untuk menganalisis efektivitas program pelayanan online. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan online cukup membantu masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih mudah dan efisien. Meskipun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat serta keterbatasan akses teknologi. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pengembangan sistem pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam membahas pelayanan berbasis teknologi, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus efektivitas program.

Tujuh belas, penelitian yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”* dan dilaksanakan oleh Marfiati & Reviandani (2023) memiliki tujuan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan melalui program inovasi jemput bola. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program tersebut mampu mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat, khususnya bagi yang memiliki keterbatasan akses. Di sisi lain, masih terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi serta

pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan informasi kepada masyarakat agar program berjalan lebih optimal. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, namun berbeda pada fokus inovasi pelayanan.

Delapan belas, Penelitian yang dilakukan oleh Septiadi (2019) dengan judul *“Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung”* bertujuan untuk menganalisis strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah mulai menerapkan sistem *e-government* seperti aplikasi antrean, tetapi implementasinya belum optimal akibat kendala teknis dan rendahnya pemahaman masyarakat. Selain itu, keterbatasan fasilitas juga menjadi hambatan. Dengan demikian, diperlukan perbaikan pada sistem dan peningkatan literasi masyarakat terhadap teknologi. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, namun berbeda pada pendekatan strategi yang digunakan.

Sembilan belas, penelitian yang dilakukan yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”* oleh Andriansyah (2021) mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis online bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan online belum berjalan optimal karena kurangnya sosialisasi, sehingga pemanfaatannya masih rendah. Akibatnya, banyak masyarakat belum mengetahui layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi agar pelayanan digital dapat dimanfaatkan secara maksimal. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam membahas pelayanan berbasis teknologi, namun berbeda pada fokus layanan online.

Dua puluh, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2022) bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Barito Selatan berdasarkan dimensi Assurance dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek assurance sudah tergolong baik, sedangkan pada aspek empathy masih perlu ditingkatkan karena pelayanan belum sepenuhnya menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat. Dengan demikian, peningkatan sikap pelayanan petugas menjadi hal yang penting. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam penggunaan indikator kualitas pelayanan, namun berbeda pada fokus dimensi yang diteliti.

Dua puluh satu, Penelitian yang dilakukan oleh Rakhmah (2016b) dengan judul *“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas*

Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya” bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP-el. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup baik, terutama pada kejelasan prosedur dan responsivitas petugas. Akan tetapi, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan lamanya proses pelayanan. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan sarana dan efisiensi waktu pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, namun berbeda pada fokus pelayanan KTP-el.

Dua puluh dua, Penelitian yang dilakukan oleh Rudiansyah et al. (2021) dengan judul *“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”* bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya peralihan ke sistem online, namun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses teknologi dan kurangnya pemahaman masyarakat. Di sisi lain, terdapat upaya inovasi dalam pelayanan. Dengan demikian, diperlukan penyesuaian sistem yang lebih efektif. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, namun berbeda pada kondisi penelitian di masa pandemi.

Dua puluh tiga, temuan yang dilakukan dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”* oleh Holidin (2022) bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KIA sebagai bentuk perlindungan identitas anak. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KIA sudah berjalan cukup baik, terutama dari segi kejelasan prosedur dan kemudahan akses bagi masyarakat. Akan tetapi, masih ditemukan kendala berupa kurangnya sosialisasi serta belum optimalnya pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan informasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam mengkaji kualitas pelayanan publik di Disdukcapil, namun perbedaannya terletak pada fokus pelayanan yang lebih spesifik pada pembuatan KIA.

Dua puluh empat, penelitian yang dilakukan oleh Abdussamad (2019b) dengan judul *“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”* bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum optimal, terutama pada aspek sarana dan prasarana yang belum memadai serta keterbatasan sumber daya manusia. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal. Dengan demikian, diperlukan peningkatan fasilitas serta kualitas sumber daya manusia guna menunjang pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam membahas kualitas pelayanan publik, namun berbeda pada lokasi dan fokus permasalahan yang diteliti.

Dua puluh lima, Penelitian yang dilakukan oleh Dhion et al. (2015) dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)”* mempunyai tujuan agar dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, namun perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan.

Dua puluh enam, Penelitian yang berjudul *“Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi”* dilaksanakan oleh (Devina et al., 2025) bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas, gangguan jaringan sistem, serta lamanya proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, diperlukan perbaikan pada sarana prasarana serta sistem pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian

penulis dalam membahas pelayanan administrasi kependudukan, namun berbeda pada fokus pelayanan e-KTP.

Dua puluh tujuh, Penelitian yang dilakukan oleh Maisyarah (2019) dengan judul *“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019”* bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan dalam proses pelayanan serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi serta percepatan proses pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam membahas kualitas pelayanan publik, namun berbeda pada jenis layanan yang diteliti.

Dua puluh delapan, Penelitian yang dilakukan oleh Agustari et al. (2024) dengan judul *“Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor”* bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan e-KTP kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur atau kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP sudah tergolong baik, terutama pada kejelasan prosedur dan responsivitas petugas. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti antrian yang panjang serta keterbatasan fasilitas pelayanan. Dengan demikian, diperlukan peningkatan sarana dan sistem pelayanan agar lebih optimal. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam mengkaji kualitas pelayanan publik, namun berbeda pada metode penelitian yang digunakan.

Dua puluh sembilan, Penelitian yang dilakukan dengan judul *“Kualitas Pelayanan Publik dalam Persepsi Penerima Layanan Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor”* oleh Subagdja (2021) bertujuan agar dapat menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran berdasarkan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma post-positivistik, dengan populasi penelitian yaitu masyarakat yang pernah maupun sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sampel penelitian berjumlah 386 responden yang diambil dari total populasi sebanyak 1.115 orang dengan menggunakan teknik simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis distribusi frekuensi yang dikembangkan melalui analisis deskriptif. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran dinilai cukup optimal dan memuaskan oleh masyarakat, baik dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, maupun *Empathy*, karena pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi tuntutan serta harapan penerima layanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam mengkaji kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat, namun perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih spesifik pada pelayanan akta kelahiran serta lokasi penelitian yang berbeda.

Tiga puluh, Penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah (2021) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*” bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana serta lamanya proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam penyediaan fasilitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam membahas kualitas pelayanan publik di Disdukcapil, namun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta fokus pelayanan yang lebih spesifik pada KTP elektronik.

Temuan dari penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan meliputi pemanfaatan teknologi informasi dan kebijakan pemerintah yang mendukung, tetapi dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan fasilitas dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur layanan. Strategi pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan berbasis kualitatif, dengan fokus pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan E-KTP. Landasan konseptual yang dijadikan rujukan bersumber dari teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui delapan dimensi utama. Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman kualitas pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan, khususnya dalam konteks layanan E-KTP di Kabupaten Malang. Perbedaan mendasar antara studi ini dan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan metode deskriptif kualitatif, sementara penelitian yang dirujuk dalam contoh sebelumnya menggunakan metode kuantitatif. Namun,

kesamaan antara kedua kajian tersebut terletak pada fokus pembahasan yang menyoroti mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan dari penelitian lampau yang sudah dilaksanakan oleh penulis dengan mengacu pada berbagai jurnal referensi yang telah disebutkan sebelumnya, dapat diidentifikasi adanya sejumlah persamaan serta perbedaan. Persamaan antara banyak jurnal referensi tersebut disertai karya ilmiah yang saat ini sedang penulis susun terletak pada fokus pembahasan, yakni mengenai pengelolaan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik serta akta kelahiran. Dalam penelitian “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang” yang sedang peneliti kerjakan, Penulis turut mengangkat topik yang mempunyai hubungan dengan pelayanan dalam proses pengelolaan akta kelahiran. Di sisi lain, perbedaan yang terdapat antara banyak penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dijalankan masa ini terletak pada aspek lokasi atau wilayah pelaksanaan studi tersebut. Penulis menggunakan 13 referensi penelitian yang diambil dari berbagai jurnal, contohnya penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)” yang dilaksanakan di Kabupaten Tasikmalaya sementara itu penelitian terbaru dilaksanakan di Kota Tuban. Perbedaan kedua ialah perbedaan variabel dependen serta independen daripada tiap jurnal yang ditetapkan sebagai referensi. Seperti jurnal yang dengan judul “Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu” Layanan merupakan variabel dependen dalam studi ini, sedangkan akta kelahiran merupakan variabel independennya. Studi ini berbeda dengan studi lain karena menggunakan aplikasi Jauh Jadi Dekat (JADEK) dan akta kelahiran sebagai faktor independen, sedangkan kualitas layanan merupakan variabel dependen. Layanan merupakan variabel dependen dalam studi ini, sedangkan akta kelahiran merupakan variabel independennya. Variabel terikat yang menjadi fokus dalam kajian ilmiah ini adalah mutu pelayanan, sementara variabel bebas yang dikenali meliputi dokumen akta kelahiran serta penggunaan aplikasi Jauh Jadi Dekat (JADEK). Inilah yang membedakan penelitian penulis dari studi-studi lain.

B. Kajian Teori

1. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Berbagai kendala masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publik saat ini, yang baik lewat cara langsung ataupun tidak langsung berpotensi menimbulkan kerusakan terhadap reputasi serta reputasi pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewajiban utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Meskipun demikian, mengingat bahwa tanggung jawab utama yang melekat pada pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan upaya peningkatan terhadap standar kualitas layanannya secara berkelanjutan. Untuk menilai sejauh mana layanan masyarakat mengalami perbaikan ataupun penurunan, dapat digunakan indikator-indikator yang terdapat dalam konsep teori pelayanan publik yang disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dapat diaplikasikan sebagai alat ukur yang relevan dan sesuai. Berdasarkan pendapat dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, Guna memperoleh pemahaman yang mendalam sekaligus melakukan pengukuran terhadap level mutu dari pelayanan publik yang disalurkan kepada masyarakat, terdapat ragam indikator krusial yang bisa difungsikan sebagai pedoman pokok ataupun parameter utama saat mengevaluasi sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat selaku pihak penerima manfaat dari pelayanan dimaksud, yang dapat dijelaskan seperti yang telah tertera dibawah ini:

- a. *Tangibles* (Bukti langsung) → Kelengkapan dan ketersediaan sarana serta prasarana pendukung dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk di dalamnya keberadaan ruang kantor yang representatif, ruang khusus untuk melayani kebutuhan masyarakat, titik-titik strategis penyampaian informasi, sistem administrasi yang sudah terintegrasi dan berjalan secara terkomputerisasi, dan elemen-elemen fisik lainnya, merupakan salah satu ukuran utama dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik telah terpenuhi dengan baik.
- b. *Reliability* (Kehandalan) → Tingkat kemampuan, kompetensi, serta profesionalitas yang dimiliki oleh para pekerja atau pejabat publik dalam memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, serta bisa diandalkan oleh warga publik selaku pihak yang memperoleh layanan, merupakan indikator penting lainnya yang mencerminkan kualitas dari suatu pelayanan publik.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) → Tingkat kecepatan, ketepatan, serta keakuratan dalam memberikan tanggapan atas berbagai kebutuhan, permintaan, atau permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pelanggan layanan, menjadi salah satu indikator penting

dalam menunjukkan sejauh mana suatu layanan publik dapat dikategorikan sebagai layanan yang baik dan berkualitas tinggi dalam merespons secara efektif terhadap harapan masyarakat.

- d. *Assurance* (Jaminan) → Tingkat di mana para anggota staf atau petugas layanan publik menunjukkan perilaku yang bersahabat, penuh kesantunan, dan menjunjung tinggi penghormatan terhadap pengguna layanan, merupakan cerminan dari tingkat kepercayaan yang dapat dibangun dalam hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.
- e. *Empathy* (Empati) → Sikap ketegasan dalam bersikap sekaligus ketulusan yang ditunjukkan oleh para pejabat publik terhadap masyarakat penerima manfaat layanan, menjadi indikator penting yang menentukan sejauh mana layanan publik dapat dinilai memiliki sensitivitas serta kepedulian terhadap kebutuhan, perasaan, dan kondisi yang dihadapi oleh setiap individu pengguna layanan tersebut.

Lima indikator ini secara langsung memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penilaian apakah suatu kualitas layanan publik dapat dikategorikan sebagai baik atau justru kurang memadai, Sebagaimana telah diuraikan dalam konsep teoritis yang pengembangannya dilaksanakan oleh Zeithaml, Parasuraman, serta Berry. Mengacu pada ketentuan yang tercantum secara eksplisit dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat ialah suatu bentuk aktivitas ataupun rangkaian proses tindakan yang lewat cara mendasar mempunyai tujuan guna pemenuhan kebutuhan esensial seluruh individu sebagai warga negara maupun penduduk secara umum, yang mencakup pemenuhan terhadap kebutuhan akan produk berupa barang, layanan berupa jasa, serta pelayanan administratif yang penyelenggaraannya harus dilakukan dengan berpedoman pada norma hukum, ketentuan yuridis, serta regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara resmi dan sah di wilayah hukum Indonesia.

Segala sesuatu yang diberikan secara langsung oleh pihak pelaksana layanan publik merupakan bentuk manifestasi dari tanggung jawab serta kewajiban yang harus dipenuhi dalam rangka mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga bisa dimaknai sebagai bentuk pemberian jasa yang dapat berupa barang milik publik ataupun jasa untuk kepentingan umum, yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh berbagai lembaga penyelenggara, mulai dari tingkat pemerintahan pusat sampai dengan pemerintahan daerah, termasuk dalamnya ragam badan usaha milik negara (BUMN) maupun badan usaha milik daerah (BUMD) yang memiliki peranan

secara struktural dan fungsional dalam memberikan kontribusi terhadap pemenuhan layanan kepada masyarakat secara luas. Berdasarkan ketentuan yang tertulis dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan publik didefinisikan sebagai satu wujud kewajiban yang tidak dapat ditawar dan mutlak dijalankan oleh aparatur pemerintahan dalam pemberian layanan yang optimal, maksimal, dan unggul kepada masyarakat sebagai pengejawantahan dari pelaksanaan tanggung jawab serta fungsi utama mereka sebagai pegawai negeri sipil dalam bidang penyelenggaraan layanan publik. Layanan yang telah sesuai dan sejalan dengan ketentuan, kriteria, serta standar baku yang telah ditetapkan untuk suatu institusi pemerintahan yang memiliki wewenang serta tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dapat diklasifikasikan atau digolongkan sebagai bentuk pelayanan yang memiliki mutu tinggi atau berkategori pelayanan yang istimewa dan unggul dalam pencapaian kualitas. Sementara itu, menurut pandangan dari Christopher H. Lovelock, layanan publik dapat diartikan sebagai sesuatu yang disebut “service yaitu suatu produk yang bersifat tidak berwujud, hanya berlangsung dalam waktu yang relatif singkat atau sebentar, serta merupakan sesuatu yang dirasakan secara langsung atau dialami oleh penerimanya”. Layanan publik adalah suatu hasil yang tidak dapat dimiliki secara fisik oleh pengguna jasa karena layanan tersebut memang tidak memiliki bentuk konkret atau wujud fisik tertentu. Meskipun pelayanan tersebut terjadi dalam waktu yang singkat atau bersifat sementara, setiap individu yang menerima pelayanan tersebut akan tetap mengalami dan merasakan dampaknya secara nyata.

Berdasarkan norma dan juga standar secara resmi oleh lembaga yang berwenang dan dimaksudkan secara khusus untuk memenuhi berbagai kebutuhan, keperluan, serta harapan dari para penerima layanan, dengannya, pelayanan publik bisa dimaknai sebagai suatu wujud aktivitas atau rangkaian perbuatan yang dilaksanakan dengan maksud utama untuk memberikan atau menyelenggarakan pemenuhan terhadap kebutuhan tertentu, menyelenggarakan, atau memfasilitasi berbagai bentuk pelayanan tertentu kepada individu secara perorangan, kelompok masyarakat atau komunitas, dan/atau beragam entitas atau institusi lainnya yang ikut serta lewat cara langsung maupun tidak langsung saat penyelenggaraan pelayanan tersebut serta menjadi bagian dari pihak yang membutuhkan layanan dari pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik.

2. Kategori Pelayanan Publik

Layanan publik secara umum terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu layanan umum serta layanan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Mahmudi dalam karya yang dikutip oleh Suriani (2020). Pemerintah memiliki kewajiban mendasar dan tidak dapat diabaikan untuk menyediakan serta menjamin tersedianya layanan-layanan yang termasuk ke dalam kategori kebutuhan dasar tersebut bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Sementara itu, layanan umum merupakan bentuk pelayanan yang juga diselenggarakan oleh pihak pemerintah, namun lebih berfokus pada pemenuhan kebutuhan yang bersifat umum, kolektif, atau komunal yang berkaitan erat dengan kehidupan publik secara luas. Adapun di bawah ini disampaikan beberapa contoh yang termasuk ke dalam jenis layanan yang tergolong dalam kategori kebutuhan dasar:

a. Kesehatan

UUD RI Tahun 1945 secara tegas menjamin dan melindungi hak setiap individu tanpa terkecuali untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal serta pelayanan kesehatan yang layak. Sistem kesehatan nasional yang berfungsi secara efektif dan efisien merupakan bentuk investasi jangka panjang dalam proses pengembangan kapasitas SDM atau potensi modal insani, yang pada gilirannya diarahkan untuk menciptakan tatanan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, tingkat produktivitas yang tinggi, serta kesejahteraan hidup yang merata dan berkelanjutan secara menyeluruh.

b. Pendidikan Dasar

Salah satu kebutuhan paling mendasar yang selalu menjadi aspirasi dan tuntutan dari masyarakat luas adalah akses terhadap pendidikan yang berkualitas. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pendidikan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap kondisi tingkat kemiskinan suatu wilayah, karena meningkat rata-rata jenjang pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat di suatu kawasan, maka semakin kecil potensi tingkat kemiskinan yang terjadi di wilayah tersebut.

a. Bahan Kebutuhan Pokok

Layanan yang sangat dibutuhkan dan menjadi kebutuhan utama oleh masyarakat dalam rangka penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari adalah adanya jaminan stabilitas harga serta ketersediaan barang-barang kebutuhan yang diperlukan secara memadai dan berkelanjutan di pasar-pasar maupun di gudang-gudang penyimpanan. Selain menyediakan

layanan dasar tersebut, pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis layanan publik lainnya yang mendukung kesejahteraan masyarakat secara luas. Beberapa kategori layanan publik yang umum dan penting untuk diketahui ialah sebagai berikut:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan yang diberi berupa ragam dokumen penting yang sangat diperlukan oleh masyarakat, meliputi pembuatan beragam dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, sertifikat kepemilikan tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), serta Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta dokumen-dokumen lainnya yang relevan dan diperlukan oleh masyarakat.

2) Pelayanan Barang

Dalam rangka menyediakan berbagai hal yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat, komunitas secara umum memperoleh akses terhadap berbagai jenis layanan publik, yang mencakup penyediaan listrik yang dipasok oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN), penyediaan air bersih yang dipergunakan guna kebutuhan aktivitas sehari-hari yang dipasok oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), serta layanan jaringan telepon seluler dan akses internet yang mendukung komunikasi dan informasi modern.

3) Pelayanan Jasa

Layanan publik yang disediakan kepada masyarakat mencakup berbagai bidang penting seperti pengelolaan limbah, penyelenggaraan transportasi, pelayanan kesehatan, pemeliharaan kebersihan lingkungan, serta penyediaan pendidikan baik saat jenjang pendidikan menengah juga pendidikan tinggi, dan berbagai layanan lainnya, yang semuanya disediakan dalam wujud barang ataupun jasa guna pemenuhan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

3. Unsur Pelayanan Publik

Komponen-komponen unsur penting yang sangat krusial berikut ini juga terdapat dan menjadi bagian integral dalam penyelenggaraan layanan publik:

a. Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Ketika membahas tentang pembuatan, perancangan, maupun implementasi kebijakan-kebijakan tertentu, pemerintah daerah menempati posisi yang paling tepat dan strategis

dalam menjalankan fungsi tersebut. Namun, karena pemerintah daerah mengalami kesulitan dalam membedakan secara jelas antara peran mereka sebagai pembuat kebijakan sekaligus sebagai penyedia layanan publik, status ganda ini terkadang menimbulkan dampak negatif berupa pelayanan publik yang tidak berjalan secara optimal dan kurang maksimal sesuai harapan masyarakat.

b. Anggota masyarakat ataupun berbagai organisasi yang memiliki ketertarikan atau minat khusus untuk menerima berbagai jenis layanan publik.

Kelompok kedua ini terdiri atas beragam individu, komunitas, atau organisasi yang memang memiliki minat khusus atau bahkan sangat membutuhkan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Sebagai penerima layanan tersebut, mereka tidak memiliki kekuatan tawar-menawar yang signifikan, sehingga hal ini mendorong terjadinya komunikasi yang bersifat satu arah antara penyedia layanan dan penerima layanan. Kondisi seperti ini berpotensi untuk merusak atau menurunkan citra positif dari layanan yang diberikan tersebut.

c. Kepuasan yang dirasakan dan/atau diperoleh oleh pihak yang menerima pelayanan.

Salah satu indikator pendukung utama yang digunakan sebagai alat ukur untuk menentukan arah dan kebijakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang bertujuan untuk mencapai kepuasan maksimal bagi pengguna layanan adalah tingkat kebahagiaan atau kepuasan dari para pengguna layanan tersebut. Selain itu, kinerja manajemen pemerintah daerah juga dapat secara signifikan ditingkatkan dan diperbaiki dengan memanfaatkan indikator kepuasan ini sebagai bahan evaluasi dan acuan perbaikan di masa mendatang.

4. Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada Oliver dan Swan dalam Ok & Hengsadeeikul (2018) yang mengindikasikan bahwasannya “The definition and specified that customer satisfaction is an effective term and they distinguish five unique sorts of satisfaction, which is pleasure, relief, novelty and surprise.” Terdapat lima kategori atau jenis kepuasan pelanggan yang berbeda-beda, yaitu meliputi kesenangan, rasa kelegaan, unsur keunikan, serta adanya kejutan yang diterima pelanggan. Istilah “kepuasan pelanggan” tersebut dapat digunakan secara efektif dan tepat dalam berbagai konteks untuk menggambarkan pengalaman dan persepsi positif yang dirasakan oleh pelanggan setelah menerima layanan atau produk. Lalu merujuk pada apa yang dikatakan oleh Cronin dalam Ok & Hengsadeeikul (2018) “*Customer satisfaction has likewise turned into a noteworthy benefactor for*

improving a service company, for example, long-term gratefulness, customer dependability customer maintenance. Numerous analysts additionally contend that customer satisfaction has a big effects customer expectation for repurchase.” Kepuasan pelanggan bisa dipahami sebagai elemen krusial yang berperan dalam peningkatan kualitas perusahaan jasa, mencakup rasa apresiasi yang berkelanjutan dalam jangka panjang, tingkat kepercayaan dari para pelanggan, serta upaya pemeliharaan dan mempertahankan loyalitas pelanggan secara konsisten.

Banyak analis maupun pengamat juga berpendapat bahwa ekspektasi atau harapan terhadap bisnis yang berulang kali dilakukan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen, menurut pendapat Erwin dan Karmini (2012), merupakan sebuah emosi atau perasaan yang muncul sebagai konsekuensi dari perbandingan antara harapan atau dugaan awal yang dimiliki individu dengan kenyataan atau hasil aktual yang diperoleh, yang dapat berupa kepuasan ataupun kekecewaan. Oleh karena itu, memastikan bahwa para klien atau pelanggan kami benar-benar merasa puas dengan layanan yang kami berikan dan tawarkan ialah faktor yang paling krusial serta utama saat menjalankan bisnis ini.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian ini, nantinya bisa diketahui nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Mengacu pada penjabaran yang dituturkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) yang dilansir dalam karya ilmiah Izmayana & Purnamasari (2021), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ialah sekumpulan data informatif yang merefleksikan seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat, yang dihimpun lewat metode pengumpulan data baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dengan bersumber pada persepsi atau tanggapan masyarakat saat menerima layanan yang diberi oleh aparat ataupun petugas dari lembaga penyelenggara pelayanan publik. Proses pengukuran dilakukan melalui pendekatan perbandingan antara ekspektasi masyarakat, realitas atau fakta yang dialami, serta kebutuhan aktual yang dirasakan. Informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sangat dibutuhkan dalam penelitian ini karena berfungsi sebagai instrumen pengukuran yang relevan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas atas kualitas pelayanan birokrasi yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. Didasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, penelitian dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung” menggunakan pendekatan metode deskriptif guna melakukan penilaian terhadap seberapa besar atau sejauh mana derajat kepuasan yang dirasakan oleh kalangan

masyarakat luas terhadap sistem birokrasi pemerintahan yang tengah berlangsung atau dijalankan pada saat ini.

5. Indikator Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, dijabarkan bahwa terdapat sebanyak 14 komponen utama yang dianggap sebagai elemen esensial serta bersifat wajib untuk dijadikan sebagai landasan pokok dalam pelaksanaan proses pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang meliputi antara lain:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan, yakni cara mudah ketika tahapan saat penerimaan pelayanan. Pada prosedur ini, apakah aturan yang tersedia bisa memberi kemudahan masyarakat ataupun malah membuat masyarakat pusing juga bingung.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksudkan ialah berhubungan dengan aspek administrasi sebagai syarat yang mutlak wajib terpenuhi saat melaksanakan pelayanan. Syarat yang diberi berbeda sejalan dengan jenis kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan

c. Kejelasan petugas

Kejelasan petugas yakni bagaimana cara petugas memberi informasi kepada penerima layanan. Atas hal ini petugas seharusnya bisa memberi penjelasan seawam mungkin juga memakai bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat ataupun penerima layanan.

b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Akurasi serta kesinambungan kinerja dari para petugas dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan publik memiliki arti yang sangat esensial, di mana tingkat kedisiplinan individu yang bertugas dalam bidang pelayanan memiliki keterkaitan yang sangat erat dan tidak terpisahkan dengan ketepatan pelaksanaan waktu layanan yang telah ditetapkan berdasarkan jadwal atau perencanaan yang telah disusun sebelumnya secara sistematis.

c. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tingkat kejelasan terkait dengan kewenangan serta beban tanggung jawab yang diemban oleh petugas dalam sektor pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan hingga penyelesaian keseluruhan tahapan proses pelayanan merupakan aspek yang sangat krusial dan mendasar guna menjamin bahwa penyelenggaraan layanan dapat berjalan secara optimal, tertata dengan baik, serta menghasilkan efektivitas yang maksimal.

d. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian serta penguasaan petugas pelayanan dalam menjalankan tanggung jawabnya, serta memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

e. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan, yakni lamanya waktu yang diperlukan dalam proses pemberian layanan, harus cocok dengan batas waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan sebelumnya.

f. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan

Memberikan layanan secara merata tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial, latar belakang, ataupun afiliasi organisasi, sehingga setiap individu mendapatkan perlakuan yang setara dalam penerimaan layanan.

g. Kesopanan serta Keramahan Petugas

Para pelaksana layanan menjalankan kewajiban dan tanggung jawab mereka dengan mematuhi seluruh peraturan tata tertib serta kode etik profesi pelayanan yang telah ditetapkan dan berlaku secara resmi. Mereka menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan masyarakat, serta mengenakan pakaian yang rapi dan sopan sesuai standar yang ditetapkan.

h. Kewajaran Biaya Pelayanan

Besaran biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan dalam proses pemberian layanan haruslah wajar, bisa diterima, serta terjangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.

i. Kepastian Biaya Pelayanan

Tingkat keterpaduan atau keselarasan antara nominal biaya yang telah ditentukan secara resmi oleh instansi atau unit penyelenggara layanan dengan jumlah dana riil yang harus dibayarkan oleh masyarakat pada saat memperoleh atau menikmati pelayanan tersebut.

j. Kepastian Jadwal Pelayanan

Jaminan kepastian terkait jadwal pelaksanaan pelayanan mencakup rentang waktu proses layanan dari tahap awal hingga tuntas, yang wajib sesuai dengan peraturan serta ketentuan resmi yang telah ditetapkan secara formal oleh unit penyelenggara layanan tersebut.

k. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi kenyamanan lingkungan memiliki keterkaitan erat dengan kualitas fasilitas yang disediakan di dalam unit penyelenggara layanan, mencakup aspek kebersihan, kerapihan,

serta derajat kenyamanan yang dialami oleh masyarakat selama menjalani proses antrian dalam rangka memperoleh pelayanan.

I. Keamanan Pelayanan

Terjaminnya kondisi keamanan selama proses pelaksanaan maupun penerimaan pelayanan. Unit pelayanan wajib menyediakan petugas keamanan yang memiliki tanggung jawab penuh untuk menangani segala permasalahan yang dapat mengganggu aspek keamanan di dalam lingkungan unit pelayanan tersebut.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, tercantum 14 elemen yang menjadi komponen kepuasan masyarakat, yang kemudian mengalami pembaruan melalui Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 elemen utama yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat, antara lain seperti yang telah tertera dibawah ini:

a. Persyaratan

Persyaratan merujuk pada berbagai hal yang harus dipenuhi atau dipatuhi oleh masyarakat ketika ingin melaksanakan suatu proses pelayanan atau untuk memperoleh akses terhadap layanan tertentu. Perlu dianalisis apakah ketentuan tersebut tergolong menyulitkan masyarakat karena dianggap kompleks, atau justru memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bagian ini berhubungan dengan tata cara, alur pelaksanaan, serta langkah-langkah operasional yang diterapkan dalam proses pelayanan, baik oleh penyedia layanan maupun oleh pihak penerima layanan, termasuk pula sistem penanganan dan penyampaian pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Aspek ini mengacu pada lamanya durasi atau total waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah layanan dari awal hingga akhir. Waktu penyelesaian ini dapat bervariasi tergantung pada karakteristik dan jenis pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

d. Biaya/Tarif

Yang dimaksud di sini adalah jumlah pembayaran atau tarif tertentu yang dibebankan kepada masyarakat sebagai penerima layanan ketika mereka mengakses atau menggunakan suatu jenis pelayanan, yang nilainya disesuaikan dengan klasifikasi layanan tersebut.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Merupakan bentuk atau hasil akhir dari layanan yang disediakan oleh petugas pelayanan dan diterima oleh pengguna layanan, sesuai dengan ketentuan, standar, atau peraturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit pelaksana pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mengacu pada kapasitas individu yang meliputi kemampuan teknis, keahlian profesional, pengetahuan yang relevan, keterampilan praktis, serta pengalaman kerja yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan pelayanan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merujuk pada sikap, etika kerja, dan cara bertindak petugas selama memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mencerminkan profesionalisme dan kualitas interaksi mereka terhadap penerima layanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan

Unsur ini berhubungan dengan tindakan-tindakan lanjutan atau responsivitas yang diberikan oleh penyelenggara layanan dalam merespons setiap keluhan yang disampaikan, kritik, maupun masukan dari masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan keseluruhan bentuk fasilitas atau media yang bisa dipergunakan sebagai penunjang dalam menggapai tujuan ataupun maksud tertentu. Prasarana ialah keseluruhan unsur pendukung utama yang berperan penting dalam kelancaran pelaksanaan suatu proses atau kegiatan.