

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Temuan-temuan melalui hasil dari berbagai penelitian sebelumnya adalah hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Dalam penelitian ini penulis memaparkan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian. Serta dalam hal ini peneliti akan memaparkan beberapa konsep yang relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu beserta konsep yang terkait adalah sebagai berikut:

A. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penelitian dan Judul Penelitian	Metode Penelitian dan Teori	Hasil Penelitian
1	Ratna Wulan Kusmarini Dkk. Kualitas Pelayanan Perekaman Data E-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara. ²⁴	Deskriptif Kualitatif Teori Administrasi Publik	Secara keseluruhan kinerja pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro memiliki bobot 6839 sehingga masuk dalam kategori ke tiga, yaitu BAIK. Jadi, masyarakat menilai baik kualitas pelayanan perekaman data e-KTP pada Kantor Kecamatan Purwonegoro

²⁴ Ratna Wulan Kusmarini Dkk. *Kualitas Pelayanan Perekaman Data E-KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjarnegara*. (di akses tgl 27 Oktober 2019)
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/1606>

2	Edi Sutriadi Dkk. Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng ²⁵	Pendekatan Kualitatif Teori Pelayanan Publik	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang keefektifan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan yaitu, pelaksanaan pelayanan E-KTP masih belum cukup efektif karena hasil penelitian dilapangan yang didasarkan dengan lima fokus penelitian yaitu 1) efisiensi pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) koordinasi pimpinan dan bawahan, 4) responsivitas pegawai dan 5) sarana dan prasarana.
---	---	---	---

²⁵ Edi Sutriadi Dkk. *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng* (di akses tgl 27 Oktober 2019) <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/download/6534/3723>

3	Achmad Hinada Milatus Syihab. Tingkat Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban ²⁶	Pendekatan Kuantitatif Teori Pelayanan Publik	Peneliti menarik kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban dinyatakan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 64,4%. Hal tersebut termasuk didalam kelas interval 64%-80% dengan kategori memuaskan.
---	--	--	--

²⁶ Achmad Hinada Milatus Syihab. *Tingkat Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban* (di akses tgl 27 Oktober 2019)

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/24828/22739>

4	Saiful Haq Dkk. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. ²⁷	Pendekatan Kuantitatif Teori Pelayanan Publik	Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan hasil yang kurang baik dari semua segi. Saran dari peneliti meningkatkan kualitas pelayanan pada kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pemohon, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani masalah dan keluhan pemohon. Meningkatkan kualitas pelayanan pada kemudahan petugas jika dihubungi oleh pemohon, perhatian pada kepentingan pemohon, keadilan petugas pada setiap pemohon, dan komunikasi yang baik antara petugas dengan pemohon.
---	---	--	--

²⁷ Saiful Haq Dkk. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo* (di akses tgl 27 Oktober 2019)
<http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/59005/Saiful%20Haq.pdf?sequence=1>

5	Siti Noor Hidayati Dkk. Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. ²⁸	Kualitatif/ Kuantitatif Teori Implementasi Pelayanan Publik	penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Tegalrejo harus meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat khususnya dalam mengurus e-KTP, karena berdasar semua indikator kesenjangan antara kepentingan dan kinerja adalah negatif dan diprioritaskan pada indikator yang berada di Kuadran I. Kemudian sebaiknya diadakan penelitian lebih lanjut dengan responden yang lebih banyak dan dicermati kenapa gap antara kepentingan dan kinerja semua negatif dan terlalu besar.
---	---	---	---

²⁸ Siti Noor Hidayati Dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis*(di akses tgl 27 Oktober 2019) <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/149>

6	Arie Gunarti. Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta Periode Oktober 2011- April 2012. ²⁹	Kualitatif Teori Pelayanan Publik	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Umbulharjo cukup berjalan dengan baik berpedoman kepada standar kualitas pelayanan publik yakni Keputusan MENPAN 63 Tahun 2003 meliputi, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan.
7	Atri Abu Dkk. Pelayanan E-Ktp Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara ³⁰	Kualitatif	Penelitian ini di nilai masih kurang maksimal, hal ini disebabkan masih buruknya beberapa aspek dari kualitas pelayanan seperti Kecepatan Pelayanan, tanggapan masyarakat masalah waktu penyelesaian e-KTP yang terlalu lama dan masalah disiplin kerja pegawai yang menyebabkan

²⁹ Arie Gunarti. *Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta Periode Oktober 2011- April 2012* (di akses tgl 27 Oktober 2019)
http://journal.uad.ac.id/index.php/Citizenship/article/view/9276/pdf_2

³⁰ Atri Abu Dkk. *Pelayanan E-Ktp Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali Utara* (di akses tgl 27 Oktober 2019)
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/pub/article/view/10066/8012>

			Pelayanan e-KTP belum baik. sedangkan dilihat dari aspek ketepatan pelayanan waktu penyelesaian e-KTP yang memakan waktu yang lama.
--	--	--	---

Berdasarkan dari beberapa sumber penelitian terdahulu dapat di ketahui bahwa masalah tentang pelayanan e-ktip selalu menemui permasalahan yang kompleks, mulai dari perekaman hingga penilaian masyarakat yang menganggap bahwa Dispendukcapil belum mampu memberikan pelayanan yang optimal dan prima. Tentunya masalah ini dapat di atasi dengan baik oleh para pemangku kepentingan dan juga menggunakan kerjasama yang baik antar elemen yang bersangkutan. Karena sebenarnya permasalahan ini sangat lah mudah di atasi asal dengan kerjasama yang baik antar semua elemen yang terlibat. Dari beberapa sumber literatur di atas terdapat beberapa permasalahan yang mirip dengan apa yang saya angkat dalam permasalahan yang saya bahas.

B. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service*, yang sering diterjemahkan menjadi jasa. Menurut Kolter (1995) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan untuk pelayanan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lain yang tidak berwujud (*tangible*) dan tidak berakibat kepemilikan sesuatu yang produksinya (perebutan atau hasil) dapat atau tidak dapat

diperalihkan dengan suatu produk fisik³¹. Pelayanan publik menurut Sinembela dalam buku pasalong (2011) diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik³².

Dalam menjaga sebuah pelayanan agar tetap baik dan berkualitas maka perlu adanya sebuah kekompakan dalam sebuah instansi tersebut. Seperti dikutip dari pendapat atau teori Gaspersz (1997:2) menyebutkan bahwa dalam sebuah pelayanan perlu di terapkan 10 poin agar tetap menjadi pelayanan yang opyimal dan baik, yaitu³³:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan pesanan atau penanganan keluhan
5. Kelengkapan, yang meliputi ketersediaan alat pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan sebuah pelayanan
7. Variasi dalam pelayanan atau sebuah inovasi
8. Pelayanan pribadi, atau sebuah pelayanan khusus berkaitan dengan fleksibilitas

³¹ Junidis. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau*. E jurnal Ilmu Pemerintahan. Unmul. Volume 3 Nomor 4. Hlm 1506.

³² Rachmadi, Muhhamad dan Muslim. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No.2. Hlm 155.

³³ Arlita Rakhmah, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya*, Jurnal Administrasi Publik, 2017

9. Kenyamanan dalam memperoleh sebuah pelayanan, yaitu berkaitan dengan lokasi, ruangan atau juga informasi

10. Perlunya sebuah alat atau sarana pendukung yang berkompeten dalam menyediakan pelayanan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, atau dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN atau BUMD³⁴. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya³⁵.

³⁴ Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang klasifikasi pelayanan publik

³⁵ Mahyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Universitas Muhammadiyah Makasar. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 1 No 2. Hlm 83.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya³⁶.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya³⁷.

Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus melayani kebutuhan masyarakat yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis serta memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan permintaan masyarakat yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik³⁸. Berbagai definisi pelayanan publik diatas pada dasarnya adalah memiliki fokus yang hampir sama yaitu pada pemberian pelayanan oleh sebuah instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Saat ini yang menjadi problem utama adalah bagaimana mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan

³⁶ Ibid

³⁷ Ibid

³⁸ Karmani, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Universitas Andalas Padang. Vol 2 No 3. Hlm 90

masyarakat dan perkembangan zaman, karena perkembangan zaman sekarang ini berubah dan berkembang secara cepat dan sangat modern.

B.1 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan pada pengorganisasian, acuan kerja dan pedoman dalam penilaian kinerja bagi semua lembaga pelayanan publik. Asas-asas yang dikategorikan sebagai asas umum administrasi publik yang baik (general principles of good administration) bersifat umum serta adaptif terhadap jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan secara publik. Menurut Mahmudi dalam memberikan pelayanan publik suatu organisasi harus memperhatikan asas-asas sebagai berikut³⁹:

(a). Transparansi

Pelayanan publik harus transparan, mudah dan dapat diakses oleh setiap masyarakat.

(b). Akuntabilitas

Pelayanan publik harus bisa di pertanggung jawabkan sesuai dengan undang-undang.

(c). Kondisional

Pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpedoman pada prinsip efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

(d). Partisipasi

Mendorong masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, aspirasi dan harapan masyarakat.

³⁹ Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. Hlm 234.

(e). Tidak diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak diskriminasi yaitu tidak membedakan ras, suku, golongan dan kepentingan.

(f). Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan publik harus mempunyai keseimbangan yang rata dan bisa memenuhi hak dan kewajiban semua pihak yang terlibat.

Sedangkan menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 perencanaan dan perumusan sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya mewujudkan asas-asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut⁴⁰:

(a). Kepentingan umum adalah pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi maupun golongan. *(b).* Kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan publik. *(c).* Kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak melihat suku, ras, golongan, agama, status ekonomi dan gender.

(d). Keprofesionalan adalah penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. *(e).* Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima pelayanan publik. *(f).* Partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat. *(g).*

Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif adalah semua warga negara berhak menerima pelayanan yang sama. *(h).* Keterbukaan adalah semua penerima

⁴⁰ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik* . Pasal 4.

pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan menerima informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. (i). Akuntabilitas adalah pelaksanaan pelayanan publik harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan undang-undang. (j). Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan adalah memberikan kemudahan kepada kelompok rentang sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. (k). Ketepatan waktu adalah semua jenis pelayanan di lakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan (l). Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah semua pelayanan dilaksanakan dengan cepat, mudah dan terjangkau.

B.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pembuat kebijakan pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan pelayanan harus berprinsip pada kepuasan publik. Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik harus diterapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisiensi, keadilan, dan ketepatan waktu. Menurut John Stewart dan Michael Clarke yaitu sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yang pertama fungsi pelayanan kepada masyarakat (public service function), kedua fungsi pembangunan (development function) dan ketiga fungsi perlindungan (protection function). perlindungan (protection function⁴¹).

Menurut Skelcher ada tujuh prinsip pelayanan publik kepada masyarakat ialah:

⁴¹ Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Pukesmas Ngesrep di Kota Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi. Semarang. Vol 1. Hlm 34.

(a) Standar, yaitu kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan yang diberikan yang di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani warganya.

(b) Openness, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berapa biayanya, serta apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.

(c) Information, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat tentang pelayanan.

(d) Choice, yaitu memberikan solusi serta memberikan pilihan kepada masyarakat selama diperlukan.

(e) Non Discrimination, yaitu pelayanan diberikan tanpa memandang ras, suku, jenis kelamin dan kepentingan.

(f) Accessibility, pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

(g) Redress, adanya sistem publikasi yang baik serta prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dan hakekat pelayanan berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi sebagai pelayan dan masyarakat yang dilayani⁴². Begitu pentingnya profesional dalam pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di dalam memberikan pelayanan publik instansi pemerintah

⁴² Idris, Amirudin. 2012. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Aceh*. Jurnal Ekonomika. Aceh. Vol III No 5. Hlm 15.

harus mengacu pada komponen standar pelayanan yang meliputi sebagai berikut⁴³:

- (a). Dasar hukum yaitu peraturan perundang-undangan adalah dasar penyelenggaraan pelayanan publik.
- (b). Persyaratan yaitu syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (c). Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara suatu pelayanan yang dilakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadu.
- (d). Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian semua pelayanan administrasi kependudukan.
- (e). Biaya atau tarif yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang nominalnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- (f). Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan serta yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (g). Sarana, prasarana dan fsilitas yaitu peralatan serta fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk peralatan dan fasilitas bagi kaum rentan.
- (h). Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana seperti pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- (i). Pengawasan internal yaitu pengendalian dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan.

⁴³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik* . Pasal 21.

- (j). Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu cara pelaksanaan penanganan dalam pengaduan dan tindak lanjutnya.
- (k). Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksana yang sesuai dengan beban kerja.
- (l). Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- (m). Jaminan keamanan dan keselamatan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-ragun.
- (n). Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian seberapa jauh pelaksana kegiatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar.

B.3 Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Munir penilaian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk dapat mengetahui sejauh mana tujuan organisasi berhasil diwujudkan dalam jangka waktu atau periode tertentu⁴⁴. Kinerja (performance) merupakan prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja. Menurut Prawiro sentono kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan norma dan etika.⁴⁵

⁴⁴ Sudarmaji, 2015, *Kualitas Pelayanan Publik*. E-Jurnal Fisipol Unila Vol 2 No 3

⁴⁵ Dewanti, Ayu Diah. 2014. *Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu*. eJurnal Ilmu Pemerintahan. Fisipunmul. Vol 2 No 2. Hlm 3.

Pengukuran dalam kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan serta akuntabilitas. Pengukuran kinerja pelayanan publik suatu organisasi atau pemerintah dapat dilihat baik atau tidaknya pengelolaan suatu organisasi yang bersangkutan. Pengelolaan organisasi atau pemerintah perlu mengetahui apakah pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan jumlah, tingkat kualitas, dan harga yang telah ditetapkan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Amy Y.S Rahayu mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator sebagai berikut: (a) *Keandalan (reliability)* yaitu, kemampuan serta kehandalan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya. (b) *Daya tanggap (responsiveness)* yaitu, kesanggupan untuk membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen atau masyarakat yang dilayani. (c) *Jaminan (assurance)* yaitu, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. (d) *Perhatian (emphaty)* yaitu, sikap tegas dan penuh perhatian terhadap konsumen. (e) *Kenyataan (tangibility)* yaitu, kualitas pelayanan yang di lihat dari sarana fisik, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi⁴⁶.

Faktor-faktor yang membentuk kinerja individual atau aparatur pada dasarnya dapat dilihat dari dua aspek yaitu :

(a). Faktor internal, dari diri pegawai seperti : kemampuan intelektual atau pendidikan serta keterampilan, sikap mental kepribadian dan motivasi kerja.

⁴⁶ Tangkilisan, Hessel Nogi S., op.cit. Hlm 175.

(b). Faktor eksternal, dari luar diri pegawai seperti, kebijakan dan praktik sumber daya manusia atau rekrutmen, seleksi, pengembangan karir, sistem penilaian kerja, sistem balas jasa serta budaya organisasi⁴⁷.

Penjelasan diatas menyebutkan pada dasarnya setiap faktor saling mempengaruhi kinerja karyawan atau kinerja organisasi. Dengan demikian interaksi organisasi pemerintah sebagai penyedia pelayanan jasa dengan masyarakat merupakan faktor yang menentukan kepuasan dan ketidak puasan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kepuasan dan ketidak puasan masyarakat atas layanan tersebut juga merupakan salah satu basis untuk mengukur suatu kinerja.

B.4 Kualitas Pelayanan Publik

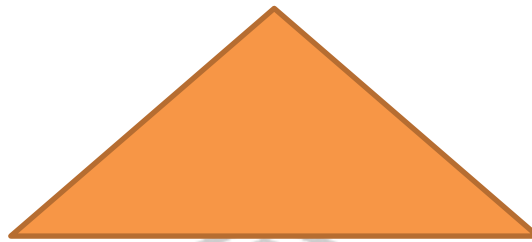
Penilaian kualitas pelayanan publik tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan serta menyediakan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*” dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component* untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas.⁴⁸

BAGIAN ANTAR PRIBADI

⁴⁷ Rahayu, Amy Y S. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality Servqual, dalam Bisnis dan Birokrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol III No I. Hlm 16.

⁴⁸ Warella, Administrasi Negara dan Pelayanan Publik. E-Journal Undip Vol 1

YANG MELAKSANAKAN
(*Inter Personal Component*)



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN
YANG MEMPENGARUHI
(*Process/Environment Component*)
(*Professional/Technical Component*)

BAGIAN PROSES &
LINGKUNGAN YANG
DIPENGARUHI

Sumber: Utomo, Warsito, 1997

Gambar 2.1 Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan (*The Triangle of Balance in Service Quality*)

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok untuk melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam gambar 2.1 tersebut menjelaskan tentang tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara lain yaitu :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*).
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*).
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*)⁴⁹.

Model segitiga diatas merupakan segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri terdapat konteks fisik serta prosedur dan komponen proses.

Pada sebelah kanan terdapat komponen teknik atau profesionalitas dalam memberikan pelayanan. Menurut model segitiga diatas perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut dalam menyediakan suatu

⁴⁹ Utomo, Warsito. 1997. *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. vol 1. No 1. Hlm 30.

pelayanan publik yang baik. Apabila menekankan pada proses atau prosedur, maka akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal maka akan menimbulkan impresi bahwa penyedia pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, serta apabila terlalu menekankan pada profesional dan teknis pelayanan maka akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual⁵⁰.

Dengan demikian kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (*performance*) dengan harapan (*expectation*) para pelanggan atas pelayanan publik yang mereka terima. Berdasarkan pendapat di atas, ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan (*service performance*) serta pelayanan yang diharapkan pelanggan (*service expectation*). Supaya pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa pelayanan publik harus mengetahui apa yang menjadi keinginan konsumen, sehingga tidak akan terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan.

Yang pada akhirnya pelanggan akan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima terkait pengurusan E-KTP serta surat kependudukan lainnya. Pelayanan publik untuk masyarakat Kabupaten Blitar khususnya yang sedang mengurus administrasi kependudukan harus terus diupayakan dengan cara memberikan dan menunjukkan sikap yang baik kepada warga yang mengurus administrasi kependudukan. Sehingga kesuksesan dalam pencatatan data kependudukan akan bisa berjalan maksimal ketika kebijakan

⁵⁰ Ibid. Utomo, Warsito. Hlm 31.

publik bisa diimplementasikan dengan baik oleh pegawai dalam bentuk pelayanan yang baik sesuai dengan peraturanan dan SOP yang berlaku.

C. E-KTP (Elektronik KTP)

Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia⁵¹. Sedangkan e-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan e-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi⁵². Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, sebagai harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, dalam upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam

⁵¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

⁵² Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (di akses 2 November 2019)

penyelenggaraan pelayanan publik⁵³. Adapun ketentuan-ketentuan mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik:

(1). Penduduk warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 Tahun wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP).

(2). Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki status orang tuanya yang memiliki ijin tinggal tetap dan sudah berumur 17 Tahun wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

(3). Kartu Tanda Penduduk Elektronik berlaku secara Nasional.

(4). Kartu Tanda Penduduk Elektronik di terbitkan dan ditanda tangani oleh kepala instansi pelaksanaan.

(5). Penduduk wajib melaporkan perpanjangan masa berlakunya telah berakhir.

(6). Penduduk yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik wajib pada saat bepergian.

(7). Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

(8). Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik disediakan ruang memuat kode keamanan dan rekaman elektronik pencatatan peristiwa penting.

(9). Penduduk yang telah berusia 60 tahun diberi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang berlaku seumur hidup.

(10). KK /e-KTP diterbitkan paling lambat 14 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

⁵³ Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (2017). *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 7(1), 1–10.

(11). Keternagaan tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak di isi, tetapi dilayani dan dicatat dalam database kependudukan⁵⁴.

KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya⁵⁵. Dibalik semua adanya E-KTP mengerucut tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional⁵⁶.

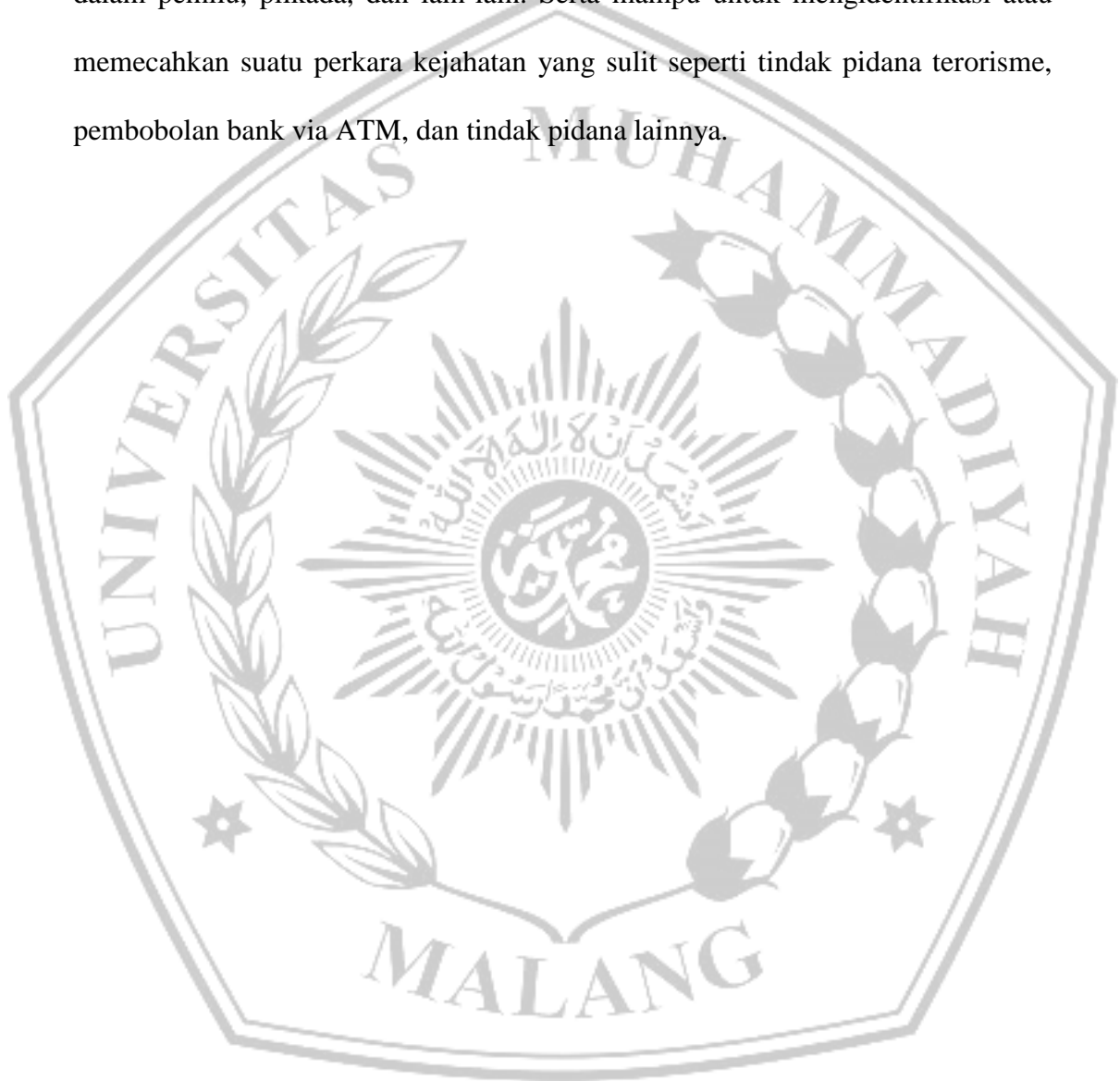
Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan

⁵⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan.

⁵⁵ Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 *tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional*

⁵⁶ Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 *tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1)*

Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota⁵⁷. Sementara itu juga ada beberapa manfaat dari menggunakan eKTP, diantaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain. Serta mampu untuk mengidentifikasi atau memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembobolan bank via ATM, dan tindak pidana lainnya.



⁵⁷ Saiful Haq, Agus Suharsono, Suji.2014. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Jember.