

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kualitas Pelayanan Catatan Kependudukan di Kota Batu telah dibahas dalam beberapa penelitian terdahulu. Kumalasari et al. (2023) dalam penelitiannya ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Batu Tracking 19 (BT19) di Desa Pandanrejo, Kota Batu, Jawa Timur. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi berbasis aplikasi BT19 belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Kendala utama termasuk kurangnya pemahaman perangkat desa tentang teknologi, kendala anggaran, dan kurangnya kesadaran perangkat RT/RW dalam mengawasi penggunaan aplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi berbasis aplikasi BT19 membutuhkan perbaikan, yang dipengaruhi oleh faktor aturan, faktor organisasi, dan serta kesadaran perangkat desa tentang teknologi. Kesimpulan penelitian ini adalah perlunya perbaikan dalam pelayanan administrasi berbasis aplikasi BT19, dengan saran-saran berupa sosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat, pemantauan rutin oleh perangkat RT/RW, dan bimbingan terkait penggunaan anggaran dalam model pelayanan publik kontrak. Semua upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis aplikasi BT19 di Desa Pandanrejo dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat.

Sekarningrum, dkk. (2021) menemukan bahwa layanan administratif yang ditawarkan oleh unit layanan, seperti pencatatan,

pengambilan keputusan, dan dokumentasi, tidak memenuhi harapan masyarakat dalam hal kualitas layanan. Hal ini berbeda dengan temuan Kumalasari, dkk. (2023). Penelitian tersebut menggunakan metodologi kualitatif dengan kerangka kerja deskriptif-analitis. Temuan studi menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Bumiaji berjalan dengan baik dalam berbagai aspek, seperti kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, prosedur, dan penawaran layanan. Aspek pendukung meliputi keberadaan infrastruktur yang kuat dalam sistem teknologi dan informasi. Namun demikian, isu-isu penghambat meliputi waktu penyelesaian layanan yang tidak efisien yang disebabkan oleh gangguan pada jaringan server dan kurangnya pemahaman masyarakat Desa Bumiaji tentang cara mengakses layanan secara optimal karena kurangnya sosialisasi. Studi ini menyimpulkan bahwa program layanan administrasi kependudukan berbasis TI di Desa Bumiaji telah berjalan dengan efektif dan optimal di masa pandemi, berkat adanya infrastruktur yang memadai. Namun demikian, kendala yang dihadapi adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas tidak efisien dan pemahaman warga yang kurang memadai tentang cara mengakses layanan dengan benar. Pelaksanaan program ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pelaksanaan program ini secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, infrastruktur, dan kapasitas petugas dalam memberikan layanan. Selain itu, keberadaan sumber daya keuangan juga berpengaruh. Upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan mempercepat waktu penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, Koli & Firdausi (2019) menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pemanfaatan teknologi di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara dan melengkapinya dengan data sekunder dari buku, jurnal, dan dokumen. Temuan studi menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah menunjukkan kinerja yang memuaskan di berbagai dimensi, seperti kecakapan petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, infrastruktur, proses, dan penawaran layanan. Namun demikian, ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program. Faktor-faktor yang mendukung meliputi keberadaan infrastruktur yang memadai dan adanya sumber daya manusia yang terampil. Sebaliknya, faktor penghambatnya adalah gangguan jaringan server di lokasi pusat dan kurangnya sumber daya yang dibutuhkan untuk memproduksi KTP-el. Studi ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah berjalan dengan baik di beberapa bidang. Namun demikian, masih ada beberapa indikator yang belum memenuhi harapan publik, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian layanan. Hal ini terutama disebabkan oleh masalah jaringan server dan pasokan material e-KTP yang tidak mencukupi. Berbagai elemen, baik yang mendukung maupun menghambat, juga mempengaruhi pelaksanaan program ini.

Penelitian ini berusaha untuk menilai implementasi inovasi layanan dan mengidentifikasi karakteristik yang mendorong atau menghambat keberhasilannya, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Koli & Firdausi (2019) dan Ndia & Sasmito (2019). Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengenalan inovasi layanan Program 3 In 1 di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah berhasil dan efisien meningkatkan kualitas layanan publik. Peningkatan ini mencakup berbagai aspek seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi penyedia layanan. Hambatan yang dihadapi antara lain terbatasnya akses *online* untuk individu tertentu dan ketidaksesuaian biodata di Kartu Keluarga dengan Akta Perkawinan. Di sisi lain, faktor yang menjadi pendukung antara lain sarana dan prasarana yang memadai, petugas yang berkompeten, dan kerja sama dengan rumah sakit dan puskesmas di Kota Batu. Studi ini menyimpulkan bahwa implementasi inovasi layanan Program *3 In 1* telah secara efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat tantangan terkait akses internet yang terbatas untuk individu tertentu dan perbedaan data dalam dokumen.

Selanjutnya, penelitian Stella & Rohman (2019) membahas evaluasi efektivitas strategi pelayanan administrasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan e-KTP telah berjalan efektif, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan jaringan internet dan tingkat kesadaran masyarakat. Faktor pendukung dalam implementasi strategi ini meliputi perbaikan perilaku aparatur pemerintah, penyederhanaan kebijakan, dan peningkatan fasilitas. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang peran strategi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik, dan menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk perbaikan lebih lanjut dalam pelayanan

administrasi.

Berbeda dengan penelitian Stella & Rohman (2019), Pebriani & Rohman (2019) fokus pada analisis pelaksanaan program inovasi pelayanan publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) adalah sebuah lembaga pemerintah di Kota Malang yang bertanggung jawab untuk mengelola data kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan perekaman. *Snowball sampling* digunakan untuk mengidentifikasi dan memilih informan. Hasil penelitian menunjukkan keberhasilan program inovasi dalam memangkas birokrasi dengan menyederhanakan persyaratan dan prosedur pelayanan melalui penetapan Standar Pelayanan (SP) serta penerapan aplikasi berbasis online. Namun demikian, terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian, antara lain waktu penyelesaian yang lama dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Penyedia Jasa (SP), hambatan seperti jaringan aplikasi yang tidak dikontrol secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, kurangnya jumlah petugas, dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait prasyarat pengurusan. Studi ini memberikan wawasan penting tentang upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui inovasi, sambil menyoroti beberapa kendala yang perlu diatasi untuk pembaruan lebih lanjut dalam pelayanan administrasi.

Sejalan dengan penelitian Pebriani & Rohman (2019), Fadil et al. (2020) menyoroti isu-isu pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kota Malang. Dalam penelitian ini, digunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan dalam administrasi

kependudukan yang mencakup produktivitas, disiplin, dan efektivitas. Oleh karena itu, pemerintah berusaha untuk melakukan reformasi birokrasi dalam lembaga ini dengan merampingkan struktur organisasi dan mengubah prosedur layanan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun telah ada perubahan positif, masih terdapat kendala, terutama dalam hal sumber daya manusia yang masih kurang memadai. Reformasi birokrasi ini diharapkan dapat memperbaiki sistem birokrasi dan kualitas pelayanan publik administratif kependudukan di Kota Malang. Saran yang diajukan adalah agar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang terus meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, menjaga kualitas pelayanan, dan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Malang.

Selanjutnya, penelitian Ningsih et al., (2023) membahas tentang inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta data diperoleh melalui studi kepustakaan dan pengumpulan informasi dari jurnal online. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Indonesia telah berjalan dengan baik, membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan lainnya, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Inovasi pelayanan publik dianggap sebagai bentuk terobosan yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dinilai oleh masyarakat.

Sejalan dengan penelitian Ningsih et al., (2023), Ifayanti et al.

(2023) mengungkapkan bahwa Program Mosgun Pelampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Program ini dinilai berhasil berdasarkan indikator efektivitas seperti ketepatan waktu, ketepatan biaya, pengukuran, pemilihan, berfikir, pelaksanaan perintah, menetapkan tujuan, dan ketepatan sasaran. Faktor pendukung melibatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia yang kompeten, dan penggunaan media efektif. Namun, faktor penghambat melibatkan kesadaran masyarakat yang perlu ditingkatkan dan masalah jaringan server pusat yang memerlukan penyelesaian untuk meningkatkan efektivitas program ini. Upaya lebih lanjut dan komunikasi yang baik diperlukan untuk memaksimalkan hasil program.

Berdasarkan serangkaian penelitian terdahulu tentang Kualitas Pelayanan Catatan Kependudukan Dispenduk Capil Kota Batu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini masih memiliki tantangan yang signifikan. Penelitian-penelitian tersebut mengungkapkan beberapa kendala, seperti masalah teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat, hambatan jaringan, dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Meskipun sejumlah upaya telah dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, masih ada ruang untuk inovasi dan perbaikan yang lebih lanjut. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang pelayanan administrasi berbasis teknologi, perbaikan infrastruktur teknologi, dan peningkatan pelatihan petugas merupakan langkah-langkah yang perlu ditempuh. Selain itu, evaluasi berkelanjutan dan kerja sama lintas sektor antara instansi pemerintah dan pihak swasta akan menjadi kunci untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat Kota Batu dan sekitarnya.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik, Konsep Pelayanan, Sejarah Pendekatan Pelayanan, Regulasi Pelayanan di Indonesia

Pelayanan publik adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004, terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu (Futum Hubaib, 2021):

- a. **Layanan Administratif:** Layanan ini mencakup tugas-tugas yang berkaitan dengan pengelolaan dan koordinasi berbagai kegiatan administratif, seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dan prosedur dokumentasi. Puncak dari layanan ini adalah penerbitan dokumen, seperti sertifikat, izin, atau rekomendasi.
- b. **Layanan Barang:** Layanan ini mencakup penyediaan, pemrosesan, dan distribusi barang berwujud kepada pengguna, termasuk energi, air bersih, dan layanan telepon.
- c. **Layanan Jasa:** Melibatkan penyediaan sarana, prasarana, dan dukungan lainnya, menghasilkan layanan yang memberikan manfaat langsung dan terpakai dalam jangka waktu tertentu, contohnya layanan perbankan, pos, dan pemadam kebakaran.

Dalam masing-masing jenis layanan, pemerintah bertanggung jawab memberikan layanan yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat. Ini mencakup proses administratif, penyediaan barang fisik, serta pemberian layanan jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerimanya (Diputra & Megawati, 2024).

Layanan administratif fokus pada proses administrasi, layanan barang berorientasi pada pengolahan dan penyediaan barang fisik, sementara layanan jasa memberikan sarana dan dukungan yang

menciptakan manfaat bagi masyarakat secara langsung. Setiap jenis layanan ini berperan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat serta mendukung fungsi utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik (Sururama & Bintang Permana, 2021).

Perkembangan pendekatan terhadap pelayanan publik di Indonesia telah mengalami pergeseran paradigma dari tradisi administrasi publik (*old public administration*) ke arah manajemen publik baru (*new public management*). Perubahan ini lebih mengutamakan ide-ide yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mewujudkan aspek yang lebih demokratis (Supriyadi, 2021).

Selain itu, selama perkembangan sistem pelayanan publik, telah terjadi perubahan yang signifikan dalam hal legislasi dan struktur sepanjang sejarah Indonesia. Pada awalnya, sistem penyelenggaraan publik cenderung sangat terpusat, terutama saat masa kepemimpinan Presiden Soeharto yang berlangsung selama 32 tahun. Pada masa itu, birokrasi cenderung bermasalah dengan pelayanan publik yang kompleks, adanya praktik korupsi yang merajalela, dan dominasi sistem “*spoil system*” di birokrasi (Hartawan, 2019).

Reformasi 1998 menjadi tonggak penting dalam sejarah Indonesia, di mana gerakan masyarakat sipil berhasil menggulingkan sistem terpusat dan memperjuangkan kebebasan, demokratisasi, serta memberikan ruang otonomi pada tingkat daerah. Setelah periode Reformasi, terjadi perubahan besar dalam sistem pemerintahan negara, termasuk peralihan kebijakan dari sistem yang sangat terpusat menjadi lebih desentralisasi melalui kebijakan otonomi daerah (Kumorotomo & Purbokusumo, 2020).

Perubahan regulasi yang signifikan terjadi dalam struktur pemerintahan daerah di Indonesia, termasuk peneguhan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang

Pemerintahan Daerah dan amandemen dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menguatkan prinsip desentralisasi Proses evolusi ini terus berlanjut dengan penerbitan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan berbagai amandemennya, termasuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Puryatama & Haryani, 2020).

Indonesia telah mengalami perubahan peraturan yang substansial dalam struktur pemerintahan daerahnya, seperti penerapan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan revisi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang memperkuat prinsip desentralisasi (Wahyuni, 2022). Proses evolusi yang dimaksud di sini mengacu pada perkembangan dan perubahan kerangka hukum yang mengatur pemerintahan daerah di Indonesia. Proses ini mencakup pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan revisi-revisi selanjutnya, seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Puryatama & Haryani, 2020).

Peraturan pelayanan publik di Indonesia saat ini ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang juga dikenal sebagai Undang-Undang Pelayanan Publik. Undang-undang ini diberlakukan untuk mendorong transparansi dalam pemerintahan dan dilengkapi dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini bertujuan memberikan kesempatan bagi warga negara untuk menyuarakan keluhan dan memberikan masukan pada pelayanan. Secara filosofis, UU Pelayanan Publik berusaha untuk memastikan hak-hak dasar warga negara dipenuhi oleh negara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dengan fokus

pada penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak tersebut (Dirkareshza et al., 2021).

Peraturan ini juga mencakup dimensi sosiologis yang bertujuan untuk memfasilitasi kemampuan penduduk untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar mereka. Dalam perspektif UU Pelayanan Publik, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya (Putra et al., 2021).

Indikator pelayanan publik berkaitan dengan keterlibatan negara dalam memberikan layanan vital, termasuk yang terkait dengan kesehatan, pendidikan, pasokan air, sanitasi, infrastruktur transportasi, listrik, dan akses internet. Kebijakan ini berupaya menjadi kekuatan pemersatu dalam menghubungkan berbagai langkah kebijakan yang beragam.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Indikator Kualitas Pelayanan Menurut PERMENPANRB

Konsep kualitas pelayanan publik merujuk pada serangkaian dimensi penting yang memengaruhi hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks penyediaan layanan. Di dalamnya terdapat dimensi seperti *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Accountability* yang sangat menonjol (Nurlatifah et al., 2021).

- a. *Responsiveness*: Merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat.
- b. *Responsibility*: Mengacu pada kelayakan proses pelayanan yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip administratif yang benar dan ditetapkan.
- c. *Accountability*: Memperhatikan kesesuaian layanan dengan kepentingan *stakeholder* dan norma yang ada dalam masyarakat.

Selain itu, evaluasi kualitas layanan publik juga melibatkan aspek-aspek lain seperti Produksi, Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan, Persaingan, Pengembangan, dan Kelangsungan Hidup menurut pandangan Gibson, Ivancevich & Donnelly (Hertati & Arif, 2020). Produksi menyoroti kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan masyarakat, sedangkan Mutu menitikberatkan pada kemampuan organisasi memenuhi harapan pelanggan. Efisiensi memperhatikan hubungan antara keluaran dan masukan yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan, sementara Fleksibilitas melibatkan respons organisasi terhadap perubahan internal dan eksternal. Kepuasan merupakan evaluasi terhadap perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka, sementara Persaingan mencerminkan posisi organisasi dalam kompetisi dengan entitas serupa. Pengembangan dan Kelangsungan Hidup menyoroti kemampuan organisasi untuk berkembang dan bertahan di tengah perubahan.

Selain itu, dalam pandangan Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991 dalam Sepriyanti et al., (2020)), kualitas pelayanan publik juga melibatkan dimensi seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

- a. Bukti Langsung (*Tangible*): Dimensi ini menyoroti aspek visual dan fisik yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Ini mencakup lingkungan fisik, peralatan, fasilitas, dan sarana komunikasi yang digunakan.
- b. Keandalan (*Reliability*): Keandalan pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk konsisten dan tepat waktu dalam memenuhi janji-janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Ini mencakup kesesuaian dengan standar, keandalan, dan akurasi pelayanan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Dimensi ini menekankan ketersediaan, kecepatan, dan ketepatan waktu dari penyedia

layanan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup kecepatan dalam memberikan layanan dan respons terhadap keluhan atau permintaan.

- d. Jaminan (*Assurance*): Dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Ini termasuk kompetensi, kemampuan, dan sikap positif dari staf pelayanan.
- e. Empati (*Empathy*): Empati merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan serta keinginan pelanggan secara personal. Ini termasuk kemampuan berkomunikasi dengan baik, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, serta memberikan perhatian yang personal.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga menetapkan sejumlah indikator penting, seperti kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu sebagai penilaian kinerja pelayanan publik. Dalam evaluasi kualitas layanan publik, penting untuk mempertimbangkan semua dimensi tersebut guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan efektivitas, dan memberikan kepuasan yang optimal.

Indikator kualitas pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 menggambarkan serangkaian elemen penting yang diukur dalam menilai kepuasan dan efektivitas layanan publik. Ini berperan sebagai pedoman evaluasi terhadap layanan publik yang diberikan, memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi secara maksimal. Mari kita bahas setiap indikator dengan lebih detail (Sururi & Program, 2019):

- a. Persyaratan: Ini menekankan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan suatu layanan publik. Persyaratan ini bisa termasuk persyaratan administratif dan teknis yang harus

dipenuhi oleh pemohon layanan.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Indikator ini mengacu pada keterbukaan, kejelasan, dan kemudahan prosedur administrasi untuk layanan tersebut. Ini meliputi cara bagaimana masyarakat dan penyelenggara layanan berinteraksi, termasuk cara menyampaikan keluhan atau pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian: Merujuk pada lamanya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pengurusan suatu layanan, yang berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi pelayanan.
- d. Biaya/Tarif: Mengevaluasi besarnya biaya atau tarif yang harus dibayar oleh masyarakat saat memperoleh layanan publik tertentu.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Indikator ini memfokuskan pada hasil akhir dari layanan yang diberikan, apakah sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Melibatkan penilaian terhadap kemampuan, pengetahuan, dan keahlian dari petugas penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
- g. Perilaku Pelaksana: Melihat bagaimana sikap, tingkah laku, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara terhadap masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Menilai sejauh mana mekanisme pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan efektif.
- i. Sarana dan Prasarana: Mengukur ketersediaan alat, fasilitas, dan infrastruktur yang mendukung penyelenggaraan layanan publik. Ini termasuk infrastruktur fisik, sistem teknis, dan kelengkapan lainnya yang mendukung pelaksanaan layanan.

Mengukur berbagai indikator ini membantu pemerintah untuk memahami kualitas layanan publik dan mendapatkan umpan balik yang berguna dari masyarakat. Evaluasi terhadap setiap aspek ini dapat membantu meningkatkan layanan dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

2.2.3 Efektifitas Pelayanan Mosgun Pelantas, Sejarah Pelayanan , Dasar Hukum, Tujuan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Program Mobil Serba Guna Pelayanan Lansia dan Disabilitas (MOSGUN PELANTAS) di Kota Batu, Jawa Timur, merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan publik, dirancang untuk memudahkan dan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan Disabilitas. Program ini diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, yang berada di provinsi Jawa Timur dengan populasi sekitar 217.871 jiwa, yang tersebar di tiga kecamatan.

Peraturan Walikota Batu Nomor 21 Tahun 2021 menguraikan pedoman dan tata cara pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Batu. Peraturan ini bertujuan untuk membantu pemerintah daerah dalam mengefektifkan pelaksanaan survei tersebut di wilayah Kota Batu.

Hasil survei digunakan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu. Hasil jajak pendapat menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan Dispendukcapil memberikan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan mereka di Kota Batu. Masyarakat umum memiliki harapan yang tinggi terhadap pegawai pemerintah, khususnya mereka yang bekerja di

Dispendukcapil, untuk memberikan layanan publik yang efektif dan efisien yang memenuhi tuntutan mereka pada tingkat yang memuaskan.

Program MOSGUN PELANTAS ini diluncurkan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkelanjutan, sejalan dengan perkembangan harapan dan tuntutan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, program ini melibatkan berbagai mitra, termasuk desa, kelurahan, PKK RW, rumah sakit, dan sekolah-sekolah sebagai upaya untuk mendukung kelancaran dan kualitas layanan. Pelayanan ini dilaksanakan secara terjadwal, dengan mobilitas layanan yang berkeliling selama 4 hari dalam satu minggu. Salah satu hari dalam jadwal tersebut secara khusus diperuntukkan bagi lansia, ODGJ, dan Disabilitas.

MOSGUN PELANTAS juga memberikan layanan yang responsif, dimana petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak hanya memberikan pelayanan di kantor mereka, tetapi juga mendatangi langsung rumah-rumah warga atau sekolah-sekolah yang memerlukan layanan. Hal ini memberikan kemudahan akses bagi kelompok masyarakat yang belum terdaftar dalam basis data kependudukan Kota Batu. Program ini membantu dalam menyediakan layanan administrasi yang mudah diakses, memungkinkan kelompok lansia, ODGJ, dan Disabilitas untuk mengakses pelayanan kependudukan tanpa harus datang ke kantor, memberikan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi mereka, dan memberikan kemudahan yang lebih besar dalam mengakses hak-hak administratif mereka.