

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi penulis untuk melakukan penelitian terkait pelayanan publik. Pada Penelitian “Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kota Depok, Jawa Barat” perlu dilakukan peninjauan Kembali terhadap penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya yang sudah mempunyai keterkaitan dengan tema atau site penelitian. Tinjauan literatur perlu dilakukan supaya dapat digunakan sebagai rujukan baik dari segi teori, metode, maupun penelitian itu sendiri. Melalui rujukan tersebut, maka diharapkan dapat memberikan informasi serta pandangan yang jelas mengenai topik pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berikut masing-masing hasil penelitian yang terdahulu yang sudah penulis rangkum dibawah ini:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Yurri Apriana Radiansyah, Gili Argenti, Kariena Febriantini	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa <i>Covid-19</i> di Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang indikator pelayanan	Berfokus pada standar pelayanan Dinas Dukcapil di masa <i>Covid-19</i> dengan indikator menurut Zeithaml.	Data yang digunakan pada penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>menurut Zaitaml masih terdapat indikator yang belum sesuai standar pelayanan seperti indikator <i>tangible</i> dan <i>assurance</i>.</p>		
<p>Kamaruddin Sellang dan H. Abd. Razak Useng</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang masih rendah disebabkan karena masih tidak konsistennya waktu tunggu dengan waktu penyelesaian, belum adanya sistem komputerisasi yang online, serta biaya pelayanan yang ditetapkan belum transparansi.</p>	<p>Penelitian ini juga menguji kualitas pelayanan publik dengan indikator <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, dan <i>emphaty</i>.</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan konsep-konsep terkait kualitas pelayanan publik secara detail dan tidak ada data angka pelayanan publik yang detail.</p>
<p>Kartiman</p>	<p>Layanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Rembang Dalam</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi</p>	<p>Penelitian ini melakukan penelitian menyajikan data angka untuk setiap kegiatan</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada layanan administrasi untuk mewujudkan</p>

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Mewujudkan <i>Good Governance</i>	kependudukan di Kabupaten Rembang sudah menggunakan sistem online di era pandemi serta masih terdapat kendala baik dari internal maupun eksternal.	pelayanan publik.	<i>Good Governance.</i>
Adji Muriawan, Subarkah, dan Sulistyowati	Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kudus masih belum optimal karena masih terdapat kesalahan penulisan dan salah format dalam membuat administrasi kependudukan.	Penelitian ini juga menguji kualitas pelayanan publik dengan indikator <i>tangible, reliability, responsiveness, dan empathy.</i>	Data yang disajikan cenderung kepada indeks kepuasan masyarakat dan kategorisasi mutu pelayanan dan melakukan penelitian terhadap bagaimana optimalisasi pelayanan publik.

Sumber: Hasil analisis penulis, 2022

2.1 Kajian Teori

Teori adalah abstraksi intelektual dimana pendekatan rasional dikombinasikan dengan pengalaman empiris. Dengan kata lain, teori ilmiah adalah pernyataan rasional yang sesuai dengan objek yang dideskripsikan. Teori merupakan pengetahuan ilmiah yang memuat penjelasan tentang faktor - faktor tertentu dalam bidang ilmu. Teori umumnya terdiri dari hukum - hukum. Hukum pada hakikatnya adalah pernyataan yang menentukan hubungan antara dua variabel

atau lebih yang berhubungan secara kausal.³

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari kepentingan umum dimana peran penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka agar tercapainya suatu tujuan. Istilah pelayanan publik dapat dilahat dari beberapa pengertian yaitu:

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara Indonesia dan penduduk atas barang/jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hayat, Pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang mana pelayanan publik dilakukan secara bertanggungjawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada.⁴ Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Menurut AG. Subarsono, Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi

³ Adib Mohammad, Teori dan Kajian, Hal 34

⁴ Hayat. (2017). Manajemen pelayanan publik. Depok: PT RajaGarfindo Persada

kebutuhan warga pengguna pelayanan publik⁵. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP-El, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan lain sebagainya yang termasuk dalam pelayanan publik untuk masyarakat. Sedangkan, Kementerian Dalam Negeri mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pelayanan umum. Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara - cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Menurut H.A.S. Moenir, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok/seseorang/birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.⁶ Menurut Litjan Poltak Sinambela dkk, Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.⁷

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh (Pemerintah atau birokrat) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan cara yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

⁵ Subarsono AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, Aplikasi*. Pustaka Belajar. Yogyakarta

⁶ H.A.S Moenir. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta

⁷ Poltak Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar. Bandung

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh Pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam buku Hardiyansyah menjelaskan sebagai berikut⁸:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

- a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara Indonesia yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai tujuan masyarakat yang sejahtera.
- b. Pendidikan Dasar, hal ini sama dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian Pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Pendidikan dasar merupakan kewajiban Pemerintah untuk menyelenggarakannya, Pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah

⁸ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta

dengan layak. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang sangat besar.

- c. Bahan Kebutuhan Pokok, dalam penyediaan bahan kebutuhan pokok, Pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan ataupun persediaan. Hal ini untuk menghindari terjadinya kepanikan masyarakat terhadap kelangkaan bahan kebutuhan pokok, sehingga tidak terjadi antrian panjang untuk mendapatkan bahan kebutuhan tertentu.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik pun harus memberikan pelayanan umum kepada warga negaranya. Pelayanan umum yang harus diberikan Pemerintah, sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administratif, pelayanan ini adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, sertifikat tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, serta penyediaan air bersih.

- c. Pelayanan Jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, *drainase*, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Sedangkan jenis - jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam buku Hardiansyah adalah⁹ :

1. Pelayanan Pemerintahan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas - tugas umum Pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), pajak, perizinan, serta keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini terdiri dari penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, serta transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan

⁹ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta

perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya cenderung pada kegiatan - kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lain sebagainya.

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, asas ini bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah untuk dimengerti oleh masyarakat.
- b. Akuntabilitas, asas ini apat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, asas ini sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, asas ini mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak dan kewajiban, asas ini antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki asas – asas, sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Sehingga pelayanan publik dilaksanakan tidak lain untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggaraannya membutuhkan asas - asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas – asas pelayanan publik terlebih dahulu.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara atau Pemerintah,

penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga *Independent* yang dibentuk oleh Pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang memberikan wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang berkerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang dikelola oleh Pemerintah pusat atau Pemerintah daerah terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah daerah.
2. Penerima layanan (pelanggan) adalah orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan dapat disebut pelanggan.

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keputusan tersebut adalah sebagai berikut:


- a. Kesadaran, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami serta mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan

pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan dapat diuji keabsahannya.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan ataupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, tempat serta lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan komunikasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanaan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapih, lingkungan yang sehat, serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 34, menyatakan bahwa pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- 
1. Adil dan tidak diskriminatif
 2. Cermat
 3. Santun dan ramah
 4. Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
 5. Profesional
 6. Tidak mempersulit
 7. Patuh pada pemerintah atasa yang sah dan wajar
 8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
 9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan prerundang-undangan.
 10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
 11. Tidak menyalahgunakan darana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
 12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informaasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
 13. Tidak menyalahgunakan informaasi, jabatan, dan /atau kewenangan yang dimiliki.
 14. Sesuai dengan kepantaasan.
 15. Tidak menyimpang dari prosedur.

2.2.5 Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang Kementerian, Departemen, Lembaga, Pemerintah Non Departemen, Sekretariat Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, serta instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Disebut sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel pada tubuh lembaga Pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen Pemerintah. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang terdiri dari :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing - masing.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

- Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- Gugus Tugas

Petugas Pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.2.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai suatu jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara

pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan penyusunannya melibatkan masyarakat atau *stakeholder* lainnya termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan, standar dalam hal ini yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelaksanaan, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan, ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan

Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, antara lain :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan *extern*
10. Pengawasan *intern*
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan mudah untuk dipahami. Maka dari itu, Pemerintah harus mempertimbangkan segala aspek yang mempengaruhi standar pelayanan tersebut. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh penyelenggara pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat atau *stakeholder*.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, jika masyarakat telah mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, berarti penyelenggara pelayanan berhasil memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Begitu pula dengan sebaliknya, jika penyelenggara pelayanan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat maka penyelenggara pelayanan belum berhasil dan bisa dikatakan buruk terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan:

1. Tingkat baik buruknya sesuatu
2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam buku Hardiyansyah, sebagai berikut:

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

Menurut Ibrahim dalam buku Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan oleh pasar saat

terjadinya pemberian pelayanan publik.¹⁰ Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana pemberian pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat diterima dan memberikan kesan terhadap masyarakat, dan itu semua tergantung pada penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan tersebut.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk, mengatakan bahwa *SERVQUAL* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ada 11 (sebelas) metode yang meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Hal tersebut diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, setelah itu dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk yang disederhanakan menjadi lima dimensi, antara lain :

1. *Tangibles* (peralatan, terlihat/terjamah), terdiri dari fasilitas fisik, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan unit pelayanan dalam melakukan pelayanan yang dijadikan dengan akurat dan terpercaya.

¹⁰ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta

3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan atau kepastian), pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
5. *Empaty* (empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Penulis memilih teori Zeithaml sebagai teori utama karena pemberian pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Maka dari itu, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan, penulis menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml.

2.2 Administrasi Kependudukan

Menurut Mariati Rahman, Administrasi memiliki arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Menurut Reksohadiprawiro dalam Mariati Rahman, administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antar satu fakta dengan fakta lainnya.¹¹ Sedangkan menurut Sondang P. Siagian, administrasi secara luas

¹¹ Mariati Rahman. 2017. *Ilmu Administrasi*. Sah Media. Makassar

merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2.3 Kerangka Berfikir

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹²

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat, selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang kependudukan yang mana dituntut memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan. Hal ini

¹² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Guna mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat, berikut merupakan skema kerangka berpikir penelitian ini :

