

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada sub bagian ini akan membahas berbagai penelitian terdahulu yang relevan yang telah dilakukan . pada temuan penelitian terdahulu dibandingkan pada penelitian saat ini. Penelitian tersebut terdiri dari :

Yang pertama adalah tesis tahun 2020 berjudul “*Perbandingan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)*” oleh Devy Indah Pratiwi, Farhanuddin Jamanie, dan Sry Reski Mulka (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan Timur Kabupaten Kutai Periode 2018-2019). Menurut Devy Indah Pratiwi, Farhanuddin Jamanie, dan Sry Reski Mulka, ada beberapa persamaan dan perbedaan antara pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Timur. Kota Samarinda memberikan pelayanan prima melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sementara itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Timur masih kekurangan fasilitas dasar termasuk sarana dan prasarana yang layak.<sup>1</sup>

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Persamaannya terletak pada teori yang digunakan sama-sama menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiansyah. Selanjutnya perbedaannya dari segi objek penelitian.

---

<sup>1</sup> Devy Indah Pratiwi, Farhanuddin Jamanie, Sry Reski Mulka, “*Perbandingan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan Kabupaten Kutai Timur Periode 2018-2019)*”. (Samarinda : Universitas Mulawarman 2020).

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Regi Eka Erviawan pada tahun 2019 dengan judul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.*” Regi Eka Erviawan mengatakan bahwa Kecamatan Solokan Jeruk masih belum memadai fasilitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), kurangnya komunikasi aparatur kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el, daya tanggap aparatur kepada masyarakat masih kurang baik dalam memberikan pelayanan. Jaminan yang diberikan Kecamatan Solokan Jeruk semaksimal mungkin diberikan kepada masyarakat apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan, dan Empati aparatur Kecamatan Solokan Jeruk Semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik karenakan menerapkan slogan 3S (Senyum, Sapa, Salam), dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Persamaannya terletak pada judul yang digunakan membahas tentang kualitas pelayanan pembuatan KTP - El serta menggunakan teori Zeithaml . Selanjutnya perbedaannya terletak pada objek penelitian yang digunakan.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Hery Herawan, Candradewini, Ratna Meisa Dai pada tahun 2021 dengan judul “*Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan KTP EL Di Kabupaten Bandung.*” Hery Herawan, Candradewini, Ratna Meisa Dai mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan e-KTP terus berjalan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan.

---

<sup>2</sup> Regi Eka Erviawan, “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP - El) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.*” (Bandung : Universitas Komputer Indonesia 2019).

Berdasarkan empat faktor model Edward III, ditemukan bahwa Disduk Capil Kabupaten Bandung hanya unggul pada satu faktor yaitu “Faktor Disposisi” yang tidak menjadi penghambat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan el. Namun, tiga lainnya, "Faktor Komunikasi", "Faktor Sumber Daya", dan "Struktur Organisasi". Dengan adanya keterbatasan tersebut maka tindakan terbaik yang dapat dilakukan adalah dengan membuat aplikasi Website/aplikasi android yang menyediakan layanan Adminduk dan Pencatatan Sipil.<sup>3</sup>

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan yang berkaitan dengan kualitas dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Selanjutnya perbedaannya terletak dari segi judul meneliti yang berkaitan dengan implementasi kebijakan kualitas layanan sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu kualitas pelayanan. Selanjutnya ditemukan juga perbedaannya terletak pada teori yang digunakan.

## **2.2 Kajian Kepustakaan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan salah satu faktor utama yang mempunyai peranan penting dalam pelayanan yang dimana baik buruknya kinerja dari suatu instansi atau organisasi dapat diukur dari kualitas yang diberikan dari suatu organisasi

---

<sup>3</sup> Hery Herawan, Candradewini, Ratna Meisa Dai, *“Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP El di Kabupaten Bandung”*. (Bandung : Universitas Padjajaran 2021).

tersebut .<sup>4</sup> jika kualitas yang diberikan dapat memberikan hasil yang baik maka suatu organisasi tersebut dapat dinilai masyarakat pun memuaskan dan organisasi tersebut kategorikan sebagai baik.

Kualitas dapat didefinisikan dengan berbagai banyak unsur makna. Kualitas merupakan kesesuaian dari pemberi pihak jasa terhadap masyarakat yang merupakan sesuatu keharusan untuk dapat memberikan dengan baik.

Kotler (1997) mendefinisikan kualitas sebagai suatu sifat ciri produk pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan kebutuhan pelanggan yang akan memberikan dampak sesuai dengan harapan.<sup>5</sup>

Menurut Tjiptono (2004) kualitas merupakan kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*). definisi ini menekankan orientasi terhadap pemenuhan serta harapan dari pelanggan.<sup>6</sup>

Kualitas menjadi suatu hal yang sangat penting dalam dalam suatu organisasi maupun instansi. Ada beberapa alasan perlunya kualitas disuatu organisasi yang telah dikemukakan oleh Russel dan Taylor dalam Ariani (2008)<sup>7</sup> berkaitan dengan Reputasi organisasi. Suatu organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas maka akan mendapatkan predikat atau hasil yang bagus sebagai organisasi yang telah mengutamakan kualitas. Maka dari

---

<sup>4</sup> <http://e-journal.uajy.ac.id/16907/3/EA210902.pdf>

<sup>5</sup> <https://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652-Pengembangan%20atribut-Literatur.pdf>

<sup>6</sup> <http://e-journal.uajy.ac.id/16907/3/EA210902.pdf>

<sup>7</sup> <http://e-journal.uajy.ac.id/16907/3/EA210902.pdf>

itu, organisasi tersebut dapat dikenal masyarakat luas serta mendapatkan nilai “lebih” dihadapan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang professional dapat memberikan hasil kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Tentunya kepuasan masyarakat wajib menjadi prioritas organisasi. Berfokus terhadap pelanggan berusaha memahami kebutuhan, keinginan serta harapan. Ini merupakan kunci memenangkan persaingan global di era revolusi industri 4.0.<sup>8</sup>

### 2.2.2 Pengertian pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam kebutuhan serta keinginan para pihak konsumen. Secara umum pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat, melalui kegiatan pelayanan ini harapan dan keinginan masyarakat dapat terpenuhi.<sup>9</sup>

Menurut Moenir (2002:6) mendefinisikan pelayanan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan sebuah organisasi atau perorangan terhadap masyarakat yang bersifat tidak berwujud. Menurut Ratminto&Atik terdapat dua kategori jenis layanan publik yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat<sup>10</sup>.

Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang dilakukan suatu penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati serta warga bisa mengakses sesuai

<sup>8</sup> <http://staimtarate.ac.id/berita/pentingnya-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-pelanggan>

<sup>9</sup> <https://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>

<sup>10</sup> <https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>

kebutuhan dengan mudah. Menurut Ridwan dan Sudrajat standar pelayanan terdiri dari :

#### 1. Prosedur pelayanan

Sebuah rangkaian proses tata cara dalam melakukan proses pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### 2. Waktu penyelesaian

Jangka waktu dari suatu pelayanan yang dilengkapi dari persyaratan teknis seperti apa sampai proses administrasi tersebut selesai dalam proses pelaksanaan pelayanan.

#### 3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan merupakan sebuah biaya sebagai imbal jasa yang ditetapkan sebagai proses pemebrian pelayanan

#### 4. Produk pelayanan

Hasil dari pelayanan yang akan diterima merupakan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.

#### 5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan suatu alat penunjang dalam kegiatan pelayanan. Tanpa adanya sarana dan prasarana maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan akan mengakibatkan asumsi buruk dimasyarakat.

Sarana dan prasarana dapat didefinisikan sebagai alat penunjang utama yang sangat berperan penting dalam keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan.

#### 6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Sudarmanto (2009;47) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Kompetensi mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila kompetensi dari pihak petugas dapat memberikan yang baik maka pelayanan pun akan berjalan dengan baik, lalu jika pihak petugas tidak mempunyai keahlian kompetensi maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal. Tentunya setiap organisasi harus dapat memiliki petugas yang sudah memiliki kompetensi yang sudah dilantik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 2.2.3 Pelayanan publik

Menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik

pemenuhan dan kebutuhan masyarakat dari kegiatan yang dilakukan para birokrat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.<sup>11</sup>

pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:4) adalah pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Boediono (2003:63) menyebutkan, adapun yang menjadi hakikat dari pelayanan publik yang prima adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

---

<sup>11</sup> <https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan atau masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh sebab itu dalam pelaksanaannya harus didasarkan pada asas-asas pelayanan publik.

Adapun menurut Tjandra,dkk (2005:11) yang menjadi asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

## 5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

## 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan kata lain, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 2.2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof di dalam buku Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan yang dikutip oleh Arief, Menyatakan bahwa “kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Arief,2007:118).<sup>12</sup>

Kualitas suatu layanan dapat dinilai dengan membandingkan pengalaman aktual dengan harapan konsumen atas layanan tersebut; jika pengalaman melebihi harapan konsumen, layanan dianggap berkualitas tinggi; jika tidak, itu dianggap berkualitas rendah.<sup>13</sup>

Kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan bergantung pada seberapa baik layanan tersebut memenuhi persyaratan dan keinginannya, serta seberapa baik layanan tersebut disampaikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut.

---

<sup>12</sup> Regi Eka Erviawan, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP - El) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung”. (Bandung : Universitas Komputer Indonesia 2019).

<sup>13</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Op.Cit., h. 213.

Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono, 2014 : (282-284) yaitu :

1. Bukti fisik yang terdiri dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi.

2. Realibilitas yang terdiri dari kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal

3. Daya tanggap yang terdiri dari kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat

4. Kompetensi yang terdiri dari penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan

5. Kesopanan yang terdiri dari sikap sopan santun, respect, perhatian dan keramahan para staf lini depan

6. Kredibilitas yang terdiri dari sifat jujur dan dapat dipercaya

7. Keamanan yang terdiri dari bebas dari bahaya, risiko atau keraguan

8. Akses yang terdiri dari kemudahan untuk dihubungi dan ditemui

9. Komunikasi yang terdiri dari dapat memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran serta keluhan

10. Kemampuan memahami pelanggan yang terdiri dari berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan itu berbeda dari harapan atau keinginan pelanggan itu sendiri. Dengan kata lain,

kepuasan terhadap layanan yang diberikan dapat diukur dengan sejauh mana layanan tersebut jauh dari harapan pelanggan itu sendiri.

Oleh karena itu, dibutuhkan indikator yang sesuai untuk dapat menganalisis apakah kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik atau belum, Hardiansyah (2011: 46) mengutip hipotesis yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. pada tahun 1990, yang menunjukkan bahwa ada lima aspek yang berbeda dalam memberikan pelayanan:

1. *Tangible* (bukti fisik), kemampuan suatu organisasi dalam proses pelayanan yang ditujukan oleh pihak pemberi kepada pihak masyarakat. Aspek tampilan fisik dapat diamati dengan jelas (melalui bukti fisik), kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat kesenangan yang dirasakan oleh penerima jasa atau masyarakat umum akan bergantung pada kualitas dari apa yang sebenarnya disediakan. Penyedia layanan meninggalkan jejak mereka di lingkungan organisasi dengan memelihara infrastruktur fisiknya dan memastikannya terlihat bagus dan berfungsi dengan baik.

Indikator yang terdapat pada dimensi ini adalah: penampilan fisik dalam memberikan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kedisiplinan petugas, kemudahan memperoleh atau menghubungi informasi.

2. *Realibility* (keandalan) ialah keandalan yang dapat diandalkan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan, terutama ketika layanan tersebut harus disampaikan dengan cepat (tepat waktu).

Indikator pada dimensi ini adalah: kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan, ketepatan atau ketepatan metode pelayanan, kemampuan bekerja

dengan berbagai perangkat dalam pelayanan, kemampuan pegawai dalam mengimplementasikan pemecahan masalah untuk layanan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), kesiapan untuk membantu dan memberikan layanan yang tepat waktu dan relevan kepada publik sambil memberikan informasi yang transparan.

indikator yang ditemukan pada dimensi tersebut adalah: respon pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam pelayanan, kecepatan penyampaian pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat kepada pihak organisasi atau instansi.

indikator yang ditemukan pada dimensi ini termasuk: keterbukaan prosedur layanan, jaminan waktu dan biaya layanan, pengetahuan dan etiket staf, kemampuan staf untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

5. *Emphaty* (dorongan dari diri), kemampuan untuk merasakan keadaan seseorang, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan permasalahan. Dengan memberikan perhatian yang tulus bersifat pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

indikator yang ditemukan pada dimensi-dimensi ini adalah: minat terhadap isu-isu masyarakat dalam pelayanan, keinginan staf untuk mengetahui isu-isu tersebut.

### **2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam konteks ini, "kualitas layanan" mengacu pada upaya organisasi untuk memberikan pelanggan pengalaman yang melebihi harapan mereka melalui penyediaan manfaat yang tidak berwujud tetapi bermakna. Kualitas layanan dapat diukur dengan seberapa baik layanan tersebut memenuhi persyaratan dan preferensi audiens targetnya.

Tjiptono dan Chandra (2016:141) mengidentifikasi enam prinsip menyeluruh dalam penyediaan Service Quality yang harus dipatuhi oleh setiap perusahaan:

1) Kepemimpinan Strategi bisnis dapat menerapkan rencana kualitas yang sukses, kemudi harus memimpin. Kepemimpinan perusahaan harus mengarahkan bisnis menuju kualitas yang lebih tinggi dengan sedikit gangguan.

2) Pendidikan Pendidikan adalah prioritas utama bagi semua orang di organisasi, mulai dari CEO hingga pekerja pabrik. Peran pelaksana dalam melaksanakan strategi mutu, pentingnya mutu sebagai strategi bisnis, serta alat dan prosedur untuk melaksanakan rencana mutu merupakan aspek-aspek yang perlu ditekankan dalam pendidikan.

3) Perencanaan Untuk memandu organisasi dalam mengejar visinya, perencanaan strategis harus mencakup metrik kualitas dan tujuan.

4) Meninjau Di antara semua metode yang tersedia bagi para manajer, proses peninjauan adalah yang paling ampuh untuk memengaruhi perilaku karyawan. Kehadiran prosedur ini merupakan metode untuk menjamin tercapainya sasaran mutu.

5) Komunikasi Prosedur komunikasi di dalam bisnis berpengaruh pada seberapa baik rencana mutu dijalankan. Staf, klien, dan pemangku kepentingan perusahaan lainnya semuanya harus berpartisipasi dalam komunikasi. Itu termasuk vendor, investor, publik, dan pembuat kebijakan antara lain.

### **2.2.6 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

Beberapa variabel seperti yang tercantum di bawah ini dapat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999):

#### **a. Motivasi Kerja Pegawai**

Prestasi kerja terbaik dalam hal memuaskan klien ditunjukkan oleh karyawan yang memiliki motivasi tinggi untuk melakukan pekerjaannya.

#### **B. Sistem kerja dan sistem pelayanan**

Petugas akan lebih mudah melayani publik jika mereka dapat mengandalkan sistem kerja dan layanan yang konsisten, dinamis, dan mudah beradaptasi.

#### **C. Suasana kerja**

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman sangat diperlukan dalam mendukung atau menunjang karyawan dalam melayani publik. Hal ini dikarenakan untuk dapat melayani publik dengan pelayanan yang berkualitas.

#### **D. Kemampuan kerja**

Kemampuan kerja mengacu pada kombinasi kemampuan mental dan fisik yang diperlukan untuk pekerjaan tertentu, dan itu adalah karakteristik dari mereka

yang mengerjakan pekerjaannya dengan serius dan melakukannya dengan baik. Jika polisi berfungsi pada potensi tertinggi mereka, mereka dapat memberikan seluruh perhatian mereka untuk melayani masyarakat.

#### E. Lingkungan fisik tempat kerja

Petugas akan lebih siap untuk melayani publik karena lingkungan fisik, yang meliputi suhu, peralatan kerja, dan fleksibilitas ruang kerja.

#### F. Perlengkapan dan fasilitas

Pelayanan publik dapat beroperasi secara efisien dengan bantuan peralatan dan fasilitas yang lengkap.

#### G. Prosedur kerja

Prosedur kerja adalah seperangkat langkah-langkah yang telah ditetapkan untuk melaksanakan serangkaian kegiatan secara teratur, transparan, dan lugas. Proses di tempat kerja yang tidak terlalu membebani pekerja cenderung mendorong mereka untuk memberikan segalanya dalam melayani pelanggan dengan baik.

### 2.2.7 KTP-EL

Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota menerbitkan dokumen tanda pengenal resmi warga negara Republik Indonesia yang dikenal sebagai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), yang diakui di seluruh negeri sebagai bukti kewarganegaraan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1326/ini-ulasan-dirjen-dukcapil-bedanya-ktp-el-dan-ktp-digital>

Penduduk (baik WNI maupun WNA) yang berusia minimal 17 tahun atau telah menikah wajib memiliki KTP-El karena berfungsi sebagai tanda pengenal resmi masyarakat.

KTP-el ternyata punya berbagai fungsi penerapan selain tanda pengenal:

a. Untuk berfungsi sebagai bentuk identifikasi atau bukti yang dapat diterima.

b. Mengambil langkah-langkah untuk mencegah pembuatan data ganda dan pemalsuan kartu identitas untuk menyediakan statistik demografis yang akurat untuk tujuan mendukung inisiatif pembangunan.

c. Ikut serta dalam pemilihan umum yang diselenggarakan serentak di tingkat daerah dan nasional (Pemilu).

d. Mempermudah individu untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan baik dari organisasi publik maupun swasta.

e. Prasyarat untuk menikah dan mengurus dokumen yang diperlukan untuk surat-surat kependudukan.

f. Pastikan SIM dan STNK Anda sudah beres.

g. Urus Urusan Keimigrasian dan Paspor.

h. Mengelola uang, membuat rekening bank dan kartu kredit, dan masalah keuangan lainnya.

i. Mengintegrasikan program BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> <https://dukcapil.kulonprogokab.go.id/detil/164/mengapa-harus-memiliki-ktp-elektronik-ktp-el>

Sebuah kamera, 1 (satu) komputer pribadi dengan spesifikasi program yang di-tweak, sidik jari, tanda tangan digital, dan alat perekam iris digunakan untuk mendata penduduk 17 tahun ke atas, atau pasangan suami istri (Iris kill). Biodata, foto, tanda tangan, iris mata, dan sidik jari dari tangan kiri dan kanan semuanya disimpan di arsip masing-masing warga.

Setelah pengumpulan data kependudukan, data kependudukan yang dimasukkan diproses oleh Sistem Identifikasi Biometrik, yang kemudian menentukan aspek data mana yang unik dan menyimpannya sebagai data biometrik. Ciri-ciri tubuh seperti sidik jari, iris mata, dan wajah termasuk dalam data biometrik, yaitu data demografi dengan komponen fisik.

Setelah data populasi diserahkan dan diverifikasi, keluaran akhir dapat disimpan dalam chip dengan informasi biometrik lainnya seperti sidik jari dan tanda tangan. Chip e-KTP adalah kartu pintar berbasis mikroprosesor dengan antarmuka nirsentuh; itu memberikan otentikasi antara chip dan pembaca / penulis (anti-kloning), kerahasiaan data (enkripsi), dan tanda tangan digital. Pembaca kartu akan dapat mengakses informasi yang terdapat pada chip baru melalui proses autentikasinya.<sup>16</sup>

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah bagian yang menggambarkan pola pikir peneliti dengan menggabungkan teori atau konsep dengan fenomena yang ingin diteliti.

---

<sup>16</sup> <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik> diakses pada 25 Januari

Dalam penelitian ini berfokus kepada suatu gambaran pemikiran peneliti mengenai fokus yang akan dilaksanakan, yaitu Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan. berikut kerangka pemikiran yang peneliti gunakan :

**Gambar 1.1**

