

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan penelitian atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian tersebut antara lain:

Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Yenny Rahmawati (2017), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Pada kantor ini melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Wonosobo dilihat dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Pelaksanaan kualitas pelayanan publik dilihat dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) belum memenuhi

yang belum memadai dan kurangnya filling cabinet. Dimensi Reliability kehandalan pegawai saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, dapat dilihat dari keluhan masyarakat mengenai proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Dimensi Responsiviness atau ketanggapan pegawai dinilai sudah menunjukkan sikap tanggap dalam membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan e-KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Dimensi Assurance (jaminan), ketepatan jaminan yang diberikan oleh pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, terdapat dari masih adanya keluhan masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pelayanan e-KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Kelurga (KK). Kemudian dimensi terakhir adalah dimensi Emphaty, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberi kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Kemudian terdapat kendala terhadap pelaksanaan pelayanan publik di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.¹

Kedua, Jurnal Putri Ayuditia, Winsherly (2021) dengan judul “ Efektifitas pelayanan publik di Era Pandemi Covid-19 : Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota

¹ Yenny Rahmawati, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017

Batam, Indonesia”. Penelitian ini menjelaskan bahwa peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif dan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja dari pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam saat terjadi pandemi Covid-19. Kecamatan lubuk Baja sangat mematuhi kebijakan protokol yang dianjurkan oleh pemerintah pusat, dan kecamatan ini sudah membentuk Tim Gugus untuk memberikan pemahaman dan informasi mengenai Covid-19. Seperti saat kedatangan Keluruhan Lubuk Baja Kota Batam masyarakat harus melakukan social distancing, memakai masker, mencuci tangan, dan melakukan pembatasan jumlah kunjungan untuk meminimalisir penyebaran Covid-19. Aspek kepegawaian yang diterapkan di Kelurahan Lubuk Baja Kota Bata ini meliputi *Work From Home* yang sudah diatur menjadi 50% untuk bekerja di kantor dan 50% untuk bekerja di rumah. Kemudian para pegawai yang bekerja di rumah sewaktu-waktu datang ke kantor saat memiliki keperluan mendesak. Adapun aspek dari pemerintah yaitu 3T, Tracing (pelacakan Kontak), Testing (pengujian), dan Treatment (Perawatan). Dengan diadakannya kebijakan 3T yang diberikan oleh pemerintah guna mencegah penyebaran wabah dari Covid-19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Lubuk Baja Batam belum memenuhi keluhan dari masyarakat baik dari segi pelayanan, fasilitas dan daya permasalahan dari masyarakat tersebut di Era Pandemi Covid-19.²

² Ayuditia Putri, Tan Winsherly. Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19 : Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia. Jurnal Fakultas Hukum, Vol 1 no.1 tahun 2021

Ketiga, Jurnal Fhebri Wulandira Biu Mairi, Stefanus Sampe, Leviane Jacklin Hera Lotulung (2021) dengan judul “Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik terhadap masyarakat pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan data yang dituangkan secara deskriptif, dikumpulkan melalui observasi dan wawancara secara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 yang ada di Kelurahan Bahu Kota Manado masih diberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan mengadakan sistem shift pelayanan terhadap pegawai Kelurahan Bahu. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dijalankan berdasarkan komponen standar pelayanan publik dimasa pandemic tetapi belum maksimal dalam mekanisme pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta penerapan protokol kesehatan Kelurahan Bahu. Pemerintah Kelurahan Bahu dalam melayani masyarakat harus lebih memaksimalkan pelayanan dalam hal mekanisme layanan dan penerapan protokol Kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sebagai Langkah awal untuk menghindari penyebaran Virus Covid-19 dan menjadikan protokol Kesehatan sebagai kebiasaan normal baru, dan selain itu memnfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk memberi informasi kepada masyarakat serta lebih memperhatikan media yang telah disediakan untuk menanggapi pengaduan, saran,

dan masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Bahu.³

Keempat, jurnal Domingos Lino Ximines Belo, Christine Diah Wahyuningsih (2021), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kesehatan pada puskesmas ngesrep dengan menggunakan purposive random sampling, yaitu memilih secara sengaja beberapa anggota masyarakat yang dating untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep. Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif, sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan puskesmas Ngesrep Kota Semarang di masa pandemi Covid-19. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang masa pandemi ini relatif baik yang ditunjukkan dengan kompetensi teknik petugas kesehatan yang baik, keterjangkauan dan akses ke puskesmas juga mudah, memberikan fasilitas nyaman, informasi yang diberikan kepada masyarakat juga sangat baik, ketepatan waktu pelayanan yang cukup cepat dan hubungan antar pegawai dan masyarakat sangat baik. Keberhasilan dalam pelayanan Kesehatan ini merupakan orientasi dalam paradigma *good governance* yang saat ini menjadi sorotan dalam lini pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah. Kualitas pelayanan

³ Fhebri Wulandira Biu Mairi, Stefanus Sampe, Leviane Jacklin Hera Lotulung. Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jurnal Vol 17 no 2 tahun 2021

Kesehatan yang berada di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang ini dalam penelitiannya diukur menggunakan dimensi kompetensi teknik, keterjangkauan atau akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antarmanusia.⁴

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Skripsi Yenny Rahmawati (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.	Persamaan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif dituangkan secara deskriptif dengan Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian, persamaan	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian.

⁴ Domingos Lino Ximenes Belo, Christine Diah Wahyuningsih (2020), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang). Jurnal Vol 2 no 2 Tahun 2021

			lainnya dapat dilihat dari teori yang digunakan dalam penelitian tersebut.	
2.	Jurnal Putri Ayuditia, Winsherly (2021)	Efektifitas Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19 Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dituangkan secara deskriptif. Kemudian penelitian ini juga membahas mengenai pelayanan publik dimasa pandemic covid-19	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada efektifitas pelayanan.
3.	Jurnal Fhebri Wulandira Biu Mairi, Stefanus Sampe, Leviane	Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan	Persamaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini

	Jacklin Hera Lotulung (2021)	Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado	menggunakan metode kualitatif dan Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara dan penelitian ini juga membahas pelayanan publik yang ada dimasa Pandemi Covid-19.	menggunakan pendekatan naturalistik.
4.	Junal Domingos Lino Ximines Belo, Christine Diah Wahyuningsih (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang)	Persamaan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif dituangkan secara deskriptif. Dan penelitian ini sama-sama bertujuan untuk mengetahui	Perbedaan penelitian ini adalah Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Kesehatan yang ada di puskesmas sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menganalisis

			kualitas pelayanan.	kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan.
--	--	--	---------------------	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Kamus Bahasa Indonesia kualitas memiliki arti bahwa baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun, selalu mengarah kepada kualitas karena, hal tersebut akan membawa pengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa layanan tersebut.

Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar.⁵ Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan⁶ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.⁷

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan penerima atau konsumen. Maka

⁵ Uhar Suharsaputra. 2010. Administrasi Pendidikan, Bandung: Refika Aditama, hlm. 226-227.

⁶ Tjiptono, F, dan Gregorius Chandra. 2005. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset. hlm. 110.

⁷ Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia. hlm 7

kualitas juga diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan tertentu, kesesuaian dengan pihak pemakai dan bebas dari kerusakan. Oleh karena itu, kualitas begitu penting dalam sebuah produk baik barang dan jasa.⁸ Konsep pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi, yang ditentukan dan ditargetkan untuk mendatangkan kepuasan bagi pengguna jasa.⁹

Selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu, kualitas memegang peran penting dalam suatu pelayanan publik untuk meningkatkan keberhasilan suatu instansi karena kualitas dalam pelayanan harus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang melebihi atau paling tidak sama dengan pelayanan dari instansi lain. Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga harus dikaitkan dengan kualitas manusia serta lingkungannya. Karena tanpa keduanya, produk dan jasa yang berkualitas tidak akan dihasilkan. Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

Kualitas tidak hanya mencakup hasil akhir saja, tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungan. Karena kita dapat menghasilkan barang dan jasa

⁸ Muhammad, Nadjib. 2012. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya. Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya.

⁹ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. Hlm.18.

yang berkualitas tinggi tanpa keduanya. Definisi lain dari kualitas adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Karena kualitas adalah situasi dinamis yang terus berubah, maka kualitas harus ditingkatkan karena produk yang saat ini berkualitas tinggi mungkin nantinya.

2.2.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.¹⁰ Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹¹

Kamus bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai tindakan melayani, usaha menyediakan kebutuhan orang lain dengan memperoleh ketidakseimbangan (uang), dan kebutuhan yang ditawarkan dalam hubungannya dengan jual beli barang-barang dagangan atau jasa. Menurut *American Marketing Association*, layanan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan menghasilkan sesuatu; proses produksi mungkin

¹⁰ Sinambela, L. P. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. hlm. 5.

¹¹ Syafie, I. K. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta, 1999. hlm. 18.

atau mungkin tidak melibatkan output fisik (Hardiyansyah, 2011:10). Pelayanan dapat didefinisikan sebagai pemberi atau melayani keperluan dalam memenuhi persyaratan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi dengan tetap berpegang pada aturan dan tata cara yang ditentukan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah

perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹²

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan maupun syarat dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap warga negara dan penduduk mempunyai hak dasar untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan publik mencakup semua jenis pelayanan, termasuk bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian baik bagi pemberi maupun penerima dalam menjalankan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran keseragaman yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan publik sebagai aturan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Mereka juga berfungsi

¹² Sinambela, L. P. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 4.

sebagai aturan bagi penerima layanan selama proses aplikasi dan sebagai cara untuk mengawasi masyarakat dan/atau penerima layanan terhadap kinerja penyedia layanan. Sesuai dengan Instruksi Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanan publik yang harus dipenuhi, meliputi :

- a) Prosedur Pelayanan
- b) Waktu Penyelesaian
- c) Biaya Pelayanan
- d) Produk Pelayanan
- e) Sarana dan Prasarana
- f) Kompetensi Petugas Pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu penyelesaian;
- e. Biaya pelayanan;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana.
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan *intern*;

- j. Pengawasan *extern*;
- k. Penanganan pengaduan, saran, masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

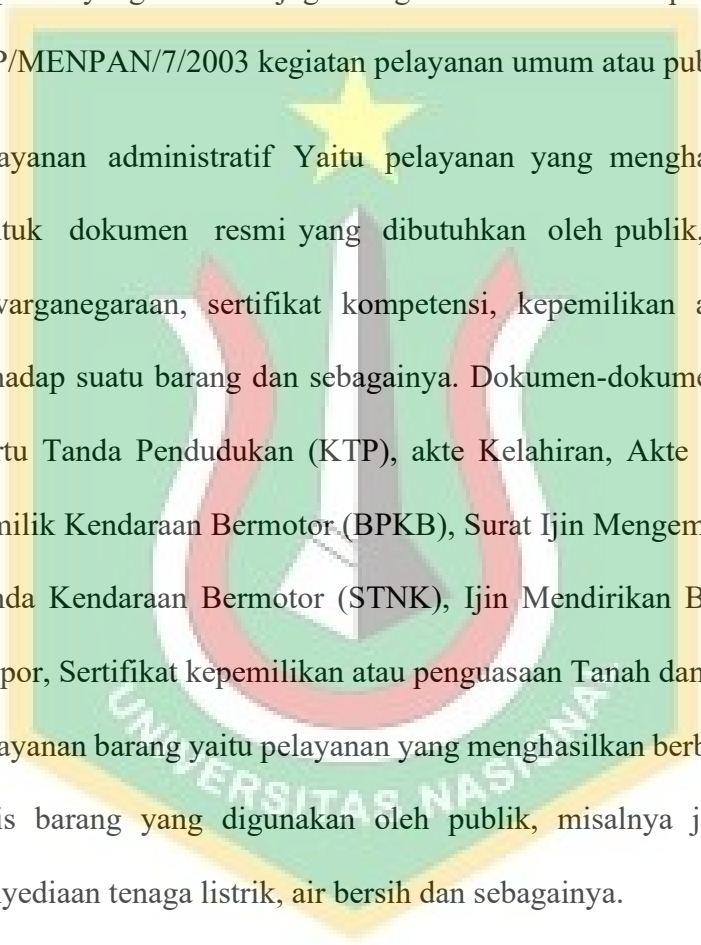
Materi tambahan tersebut di atas tentang standar pelayanan publik diperbolehkan untuk dimasukkan, dan dengan mempertimbangkan fakta bahwa hal itu dapat menjamin kepastian jaminan dan/atau kualitas standar pelayanan tersebut. Persyaratan, penanganan, penanganan pengaduan, dan jaminan pelayanan pelanggan juga harus dijadikan sebagai bahan sumber standar pelayanan publik. Dalam rangka menciptakan standar pelayanan publik yang tertata dengan baik dan sederhana, perlu memperhatikan beberapa faktor, antara lain kelembagaan dan aparatur penyelenggara pelayanan, serta potensi geografis dan sifat sosial budaya penduduk setempat. Hasilnya, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dijalankan dengan baik, terutama oleh pelaksana operasional pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Perlu disusun dan ditetapkan sebagai standar pelayanan dengan menyesuaikan sifat, jenis, dan karakteristik sarana yang diselenggarakan untuk mencermati keperluan masyarakat dan keadaan di lingkungan.

3. Jenis-Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Dalam upaya untuk menjawab kebutuhan hidup manusia, Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup

manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Munculnya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh adanya berbagai kepentingan yang bermacam-macam bentuknya sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan juga beragam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- 
- a. 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 Pendudukan (KTP), 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 atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
 - b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
 - c. Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

4. Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir , unsur-unsur tersebut antara lain¹³:

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memerlukan adanya kejelasan informasi mengenai prosedur yang sederhana, mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan upaya dari pihak penyedia pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya

¹³ A.S. Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hlm.8.

petugas menerapkan sistem antrian untuk memastikan agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki keterampilan yang diperlukan dalam profesinya tidak diragukan lagi pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, dengan mempertimbangkan keragaman penduduk dalam hal Pendidikan maupun perilaku dari masyarakat.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pegawai negeri sipil atau penyedia pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Pegawai juga akan lebih mudah memberikan pelayanan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap.

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan merupakan komponen terakhir. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Namun, selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

5. Azaz Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu beradaptasi dengan perkembangan, oleh karena itu masyarakat bersifat dinamis. Dalam situasi ini, pemerintah harus berunding dan bekerja sama dengan berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. pelayanan disampaikan melalui rangkaian tindakan terkoordinasi yang terbuka, transparan, lancar, tepat, komprehensif, wajar, dan ekonomis.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada beberapa azas-azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:¹⁴

- a. Transparansi, ialah keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.

¹⁴ Sinambela, L. P. 2011 Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara hlm. 6

- e. Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas social.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas:

- a. Azas kepentingan umum
- b. Azas kepastian hukum
- c. Azas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Azas keprofesionalan
- f. Azas partisipatif
- g. Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Azas keterbukaan
- i. Azas akuntabilitas
- j. Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi azas-azas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketetapan waktu dan kemudahan.

6. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur di dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan yang artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan yang artinya persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik lengkap, pegawai atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian atas keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu yang dapat diartikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan standar operasional yang berlaku;
4. Akurasi yaitu produk pelayanan public yang diterima dengan benar, tepat, dan sah;
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung jawab memiliki arti bahwa pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atau penyelenggaraan pelayanan publik;

7. Kelengkapan yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses yaitu tempat lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang memadai, nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan publik seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No.25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaam dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- e. Professional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas publik yang disediakan;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan, dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Terbentuknya interaksi dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, baik dalam bentuk layanan maupun individu (manusia) sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik ini merupakan suatu kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik ini telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan

publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap aspek-aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan-pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.¹⁵

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap masyarakat memiliki hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat itu sendiri sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Memberikan pelayanan publik yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan oleh pegawai kelurahan agar masyarakat merasa puas. Kepuasan yang dirasakan masyarakat akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap jasa layanan yang diberikan oleh kelurahan tersebut. Salah satu komponen penting yang harus ditingkatkan oleh suatu organisasi dalam rangka menumbuhkan rasa kepercayaan publik adalah kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Hardiyansyah

¹⁵ Sinambela, L. P.2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara, hlm. 5

(2011: 46) dengan menggunakan 5 aspek yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), aspek keandalan (*realibility*), aspek daya tanggap (*responsiviness*), aspek jaminan(*assurance*), dan aspek empati (*empaty*).

a. Aspek Bukti Fisik (*tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas sangat dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Seperti kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan karena dengan terpenuhny pelayanan akan sarana dan prasarana.

b. Aspek kehandalan (*Reability*)

Dalam mewujudkan kebutuhan masyarakat perlu pelayanan yang cepat cermat, teliti dan bisa maksimal untuk memuaskan pemohon pelayanan pelayanan kepada masyarakat untuk kehandalan harus profesionalisme dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan.

c. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

Respon pegawai pemerintah sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini bukti dari tindakan nyata dan daya tanggap disini berarti mengetahui respon dalam memberi pelayanan untuk masyarakat bagaimana aparatur melayani dengan cepat, dengan waktu yang tepat dan menerima semua keluhan masyarakat.

d. Aspek Jaminan (*assurance*)

Dalam aspek ini *assurance* mencakup petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas

memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan akan tetapi kepastian waktu belum optimal.

e. Aspek Empati (*empaty*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan kepada masyarakat yang dilayani yang sedang membutuhkan pelayanan. Untuk selalu siap dalam membantu masyarakat untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan.

2.2.4 Pengertian *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*

2.2.5 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban 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.¹⁶ Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa

¹⁶ Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (NKRI).

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan, pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa Kependudukan adalah peristiwa yang dialami oleh penduduk yang harus dilaporkan akibat diterbitkannya atau diubahnya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi pemindahan data, pemindahan alamat, dan status tinggal terbatas menjadi tempat tinggal tetap.

2.2.6 Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat dalam wilayah kerja Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui camat.¹⁷ Dalam buku landasan dan pedoman kerja administrasi Pemerintah Daerah Kota dan Desa, Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi Pemerintahan terendah langsung dibawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Kelurahan disini dinamakan wilayah administratif.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasilguna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, yang pada pasal 120 menyebutkan bahwa Kelurahan adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), namun dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014

¹⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

tentang Pemerintahan Daerah, pasal 229 Kelurahan bukan lagi salah satu dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), namun Kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku Perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.¹⁸

Pada zaman orde baru di bawah kepemimpinan Soeharto, pemerintahan Kelurahan diatur dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa. Adapun pemerintahan Kelurahan diatur secara rinci bersama Pemerintahan Desa dalam Undang-undang tersebut. Kemudian Peraturan pelaksanaannya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 1980 tentang Perangkat Kepala Kelurahan dan perangkat Kelurahan menjadi Pegawai Negeri Sipil. Selain itu terdapat pula Peraturan Daerah tentang pembentukan, nama batas Kelurahan (Pasal 22 ayat 3), Peraturan Daerah tentang susunan organisasi dan tata cara Pemerintahan Kelurahan (Pasal 23 ayat 3), Peraturan Daerah tentang pengawasan umum terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan Kelurahan (Pasal 34 ayat 3 dan 4).

Selanjutnya pada zaman reformasi, Undang-undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, digantikan pengaturannya oleh Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah hanya mengatur 2 Pasal yakni Pasal 67 dan 68. Adapun Kelurahan menurut Undang-undang tersebut disimpulkan sebagai bagian dari perangkat kecamatan yang dipimpin oleh Kepala Kelurahan, kepala kelurahan disebut Lurah.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Lurah diangkat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat. Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan Pemerintahan dari Camat/Lurah bertanggung jawab kepada Camat. Pembentukan Camat ditetapkan dengan Peraturan Daerah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan Pemerintah. Formasi dan persyaratan jabatan perangkat daerah ditetapkan dengan keputusan Kepala Daerah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan Pemerintah. Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota memberi pertimbangan kepada Bupati/Walikota dalam proses pengangkatan Lurah. Camat dapat melimpahkan sebagian kewenangan kepada Lurah.

Selanjutnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah, yang digantikan oleh Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang didalamnya terdapat pasal 229 tentang kelurahan, dan ketentuan lebih lanjutnya dijabarkan dalam bentuk Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Adapun ketentuan Peraturan pelaksanaan Pasal tersebut terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Tabel 2.2 Standar Operating Procedur Kelurahan Pasir Gunung Selatan.

No	Jenis Layanan	Dasar Hukum	Persyaratan pelayanan	Jangka waktu	Standar biaya
1.	Pelayanan Akta Kematian		1. Surat Pengantar RT dan RW; 2. Fotocopy KK; 3. KTP asli dan Fotocopynya; 4. Surat Keterangan	1 Hari kerja	Gratis

			Kematian dari Dokter atau Rumah Sakit; 5. Surat Pernyataan dari Ahli Waris atau Kerabat.		
2.	Pelayanan Akta Kelahiran	Peraturan Daerah Kota Depok No 10 Tahun 2015 Tentang Administrasi Penyelenggaraan Kependudukan	1. Surat Pengantar RT dan RW; 2. Fotocopy e-KTP Suami dan Istri; 3. Fotocopy KK; 4. Surat Nikah Asli atau Keterangan Nikah; 5. Fotocopy Surat Nikah atau Keterangan Nikah; 6. Fotocopy Keterangan Kelahiran dari bidan atau Rumah Sakit.	1 Hari Kerja	Gratis
3.	Pelayanan Surat Keterangan		1. Surat Keterangan Pengantar RT dan RW;	1 Hari Kerja	Gratis

	Pengantar Nikah		2. Fotocopy KK; 3. Data Calon Istri atau Suami Termasuk Orang Tua (bapak dan ibu); 4. Surat Pernyataan Status diatas Materai diketahui RT dan RW; 5. Surat Perceraian dan Putusan Pengadilan Agama dan Pengadilan Negeri.		
4.	Pelayanan Surat Pindah Datang	Peraturan Daerah Kota Depok N0 10 Tahun 2015 Tentang Administrasi Penyelenggaraan Kependudukan	1. Surat Pengantar RT dan RW; 2. KTP asli dan fotokopinya 3. KK asli dan fotokopinya 4. SKCK (bagi yang pindah antar Kabupaten dan Propinsi)	2 Hari Kerja	Gratis

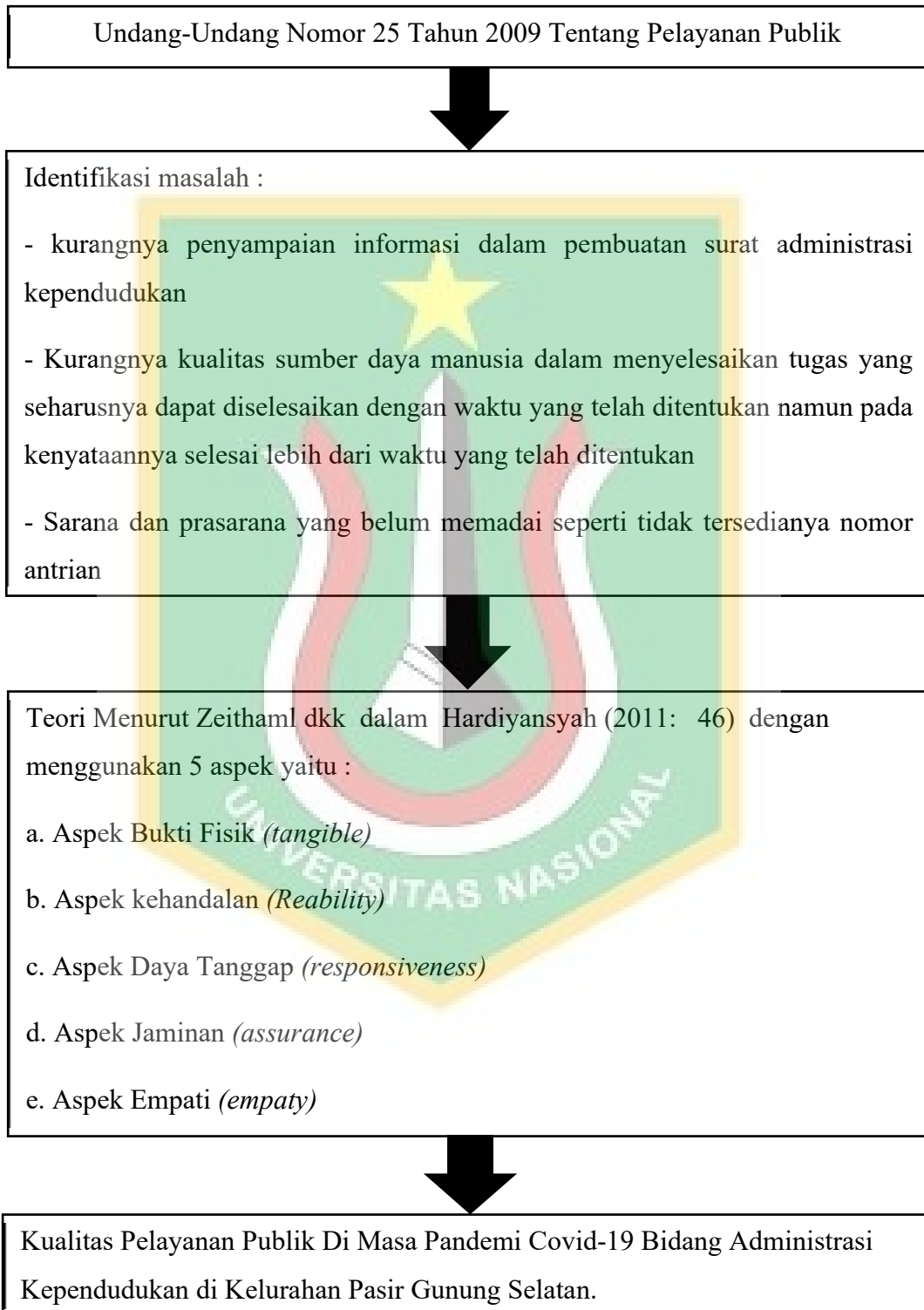
5.	Pelayanan Kartu Keluarga rusak hilang	Peraturan Daerah Kota Depok N0 10 Tahun 2015 Tentang Administrasi Penyelenggaraan Kependudukan	1. Pengantar RT dan RW; 2. Fotokopi KTP; 3. Fotokopi KK jika Ada; 4. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.	14 Hari Kerja	Gratis
6.	Pelayanan Kartu Keluarga Baru	Peraturan Daerah Kota Depok N0 10 Tahun 2015 Tentang Administrasi Penyelenggaraan Kependudukan	1. Pengantar RT dan RW; 2. Surat Pindah dari alamat asal bagi pendatang; 3. KK Asli /Lama; 4. Fotokopi Surat Nikah.	14 Hari Kerja	Gratis
7.	Pelayanan E-KTP rusak hilang	Peraturan Daerah Kota Depok N0 10 Tahun 2015 Tentang Administrasi Penyelenggaraan Kependudukan	1. Pengantar RT dan RW; 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian Jika KTP Hilang 3. Fotokopi KTP (opsional) 4. KTP asli jika rusak (opsional) 5. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)	14 Hari Kerja	Gratis

8.	Pelayanan E-KTP baru	Peraturan Daerah kota Depok NO 10 Tahun 2015 Tentang Administrasi Penyelenggaraan Kependudukan.	1. Pengantar RT dan RW; 2. Surat pindah dari alamat asal bagi pendatang; 3. Minimal 17 Tahun; 4. Surat Nikah (opsional).	14 Hari Kerja	Gratis
----	----------------------	---	---	---------------	--------



2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: olahan peneliti, 2022