

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### 2.1. Definisi Konsep

Kualiatas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu atau yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati).

#### 2.2 Teori

##### 2.2.1 Pengertian Pelayanan publik

Dalam suatu lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2007, 4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : “Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang dan 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 Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan 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.

Menurut Moenir (2010, 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak

dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiansyah (2011, 12) pengertian pelayanan publik adalah : “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan”.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan, yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintah yang demokratis.

### 2.2.2 Jenis Pelayanan

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011, 23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persembahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada

masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan pokok perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Raminto & Atik (2012;20-21), mengelompokan 3 Jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan atas ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan, yaitu:

- a) Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
- b) Jenis pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk

distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit dan individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

- c) Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarananya serta panjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dari ketiga pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### 2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu. Penyelesaian; biaya/tarif/produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana;

pengawas internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat. Sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Berdasarkan pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawas internal, 10) penanganan pengaduan, sarana, dan masukan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan-keraguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan (UU No 25/2009).

Kesejahteraan Indonesia dapat tercapai dengan memenuhi kebutuhan dasar sehingga dapat menurunkan angka kesenjangan sosial yang terjadi. Keterbukaan akses informasi mengenai standar pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, terpenuhinya standar pelayanan publik dapat meminimalisir tindakan-tindakan mal administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, pungutan berlarut dan sebagainya yang menerapkan celah terjadinya tindakan korupsi.

Dengan hal itu, UU 25 tahun 2009 juga mengatur 9 hak masyarakat pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pajak yang dibayar oleh masyarakat akan dialokasikan sebagai sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, masyarakat memiliki bekal untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 tentang standar pelayanan publik meliputi. “identifikasi persyaratan, indentifikasi prosedur, indentifikasi waktu, indentifikasi biaya/tariff, indentifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan”.

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: “Dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi/petugas pelayanan, pengawasan intern, pengawasan eskstern, penanganan pengaduan, sarana dan masukan serta jaminan pelayanan”.

#### 2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Van Looy dalam Hardiyansyah (2011, 48) suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang dan jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, penelitian akan menggunakan teori Zaithaml untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sengah Temila. Menurut Parasuraman, Zaithaml, dan Berry (1990) dalam Hardiansyah (2011, 46) kualitas dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu: "*Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati/kepedulian). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- A. Dimensi *Tangibles* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut:
1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang tepancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhububgan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
  2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
  3. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna pelayanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- B. Dimensi *reliability* (kehandalan) memiliki indikator sebagai berikut :
1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
  2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia pelayanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan
  3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
  4. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam berproses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
- C. Dimensi *responsiveness* (Respon/Ketanggapan) memiliki indikator sebagai berikut:
1. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
  2. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengajarkan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
  3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat

pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia pelayanan.

4. Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

D. Dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki indikator sebagai berikut:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
2. Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

E. Dimensi *empathy* (empati/kepedulian) memiliki indikator sebagai berikut:

1. Mendahulukan kepentingan permohonan/pelanggan. Penggunaan layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
2. Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
3. Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Di kantor Kecamatan Sengah Temila sudah menerapkan kelima aspek tersebut yaitu bukti fisik dimensi *tangible* (berwujud) yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan. Dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai dalam memberikan pelayanan, memiliki standar yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan) merespon setiap keluhan masyarakat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dimensi *assurance* (jaminan) memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

dan dimensi *empathy* (empati) petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan dan menilai aparatur pemerintah melayani dan menghargai setiap masyarakat.

#### 2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik dan optimal akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta dapat membuat citra suatu organisasi di mata masyarakat menjadi baik. Menurut Kasmir (2006, 3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah “Faktor utamanya adalah sumber daya manusia”. Berdasarkan pendapat kasmir tentang faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu sumber daya manusia, maksud peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Sedangkan Menurut Atep Adya Brata (2003, 3) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa kualitas pelayanan internal dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal”. Berdasarkan pendapat Atep Adya Brata di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut: faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan penyampaian jasa. Menurut Vincetent Gaspersz dalam Nasution (2005, 50) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan.

### 2.3 Pelayanan Administrasi

The Liang Gie (dalam Syafie 2009,4) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya Silangiang (dalam Syafie 2009, 5) menyatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksana itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki kesepakatan pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang yang terlibat didalamnya.

Tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain. Proses administrasi kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah yang telah diberikan wewenang untuk melaksanakan administrasi kependudukan.

#### 2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Sebagai bahan referensi bagi penulis dalam penelitian ini, penulis mencoba melihat penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan tersebut.

##### **1. Lukman Sahari. 2014. Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas**

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada bagian seksi pemerintahan di kantor camat ini yaitu masih belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta visi dan misi di kantor camat kecamatan Selakau terutama pegawai tidak memberikan informasi tentang kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan e-KTP dan hanya di ganti dengan surat keterangan serta terhambatnya proses pelayanan akibat gangguan jaringan internet dan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti kursi untuk menunggu antrian.

Penelitian yang dilakukan oleh Lukman sehari ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan, pegawai dalam pembuatan e-KTP pada bagian seksi pemerintahan di Kantor Kecamatan Selaku, dengan menggunakan teori menurut Kotler (2005:103), meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), berwujud (*tangible*).

Adapun persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Lukman Sahari adalah terdapat pada penelitian dimana sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, nyata dan akurat mengenai kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti akan menentukan jenis penelitiannya yang akan digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Lukman Sahari dengan peneliti yang sekarang adalah pada lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan Lukman Sahari dilakukan pada Kantor Camat Kecamatan Selaku Kabupaten Sambas. Sedangkan penelitian yang sekarang berada di Kantor Camat Sengah Temila. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lukman Sahari ini adalah pegawai tidak memberikan informasi tentang kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan e-KTP tersebut, kurang pedulinya pegawai dalam memberikan pelayanan, ketika terjadi kekeliruan lamanya proses pembaharuan data e-KTP dan hanya diganti dengan surat keterangan serta hambatannya proses akibat gangguan jaringan internet dan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti kursi menunggu antrian.

## **2. Adrianus. 2015. Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Adrianus ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan tingkat pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Adrianus ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran yang meliputi *aspek tangible, reliability, empathy, dan assurance*.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan akta kelahiran yang belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti lamanya waktu penyelesaian, hal tersebut disebabkan karena pegawai yang bertugas dalam menginput data hanya berjumlah satu orang dan kurangnya sumber daya pendukung lainnya, serta ruang kerja yang kurang kondusif sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan. Untuk melakukan analisa pada permasalahan yang ada yaitu dengan teori menurut Fitzsimmons (Rusli 2013, 179) meliputi *tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana kerja, tanggapan pegawai untuk memberikan penjelasan dan solusi cukup baik, unsur, *reliability* dalam memberikan penjelasan dan solusi cukup baik, unsur, *reliability* dalam memberikan pelayanan cukup baik, kecepatan pelayanan bagi persyaratan yang lengkap yaitu 12 hari kerja. Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi sudah cukup baik.

Dari kedua penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaannya dengan penelitian yang peneliti lakukan. Adapun persamaan kedua penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama meneliti masalah pelayanan, namun dengan permasalahan yang berbeda dan sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah berbeda dari segi permasalahan, tempat penelitian serta teori yang peneliti gunakan juga berbeda dari kedua penelitian diatas. Pada penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menggambarkan,

menganalisis mengenai pelayanan e-KTP di Kecamatan Sengah Temila khususnya dalam perekaman e-KTP dan peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan perekaman e-KTP belum terlaksana secara optimal di Kecamatan Sengah Temila. Untuk mengungkapkan permasalahan tersebut secara jelas peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut zaithamal (Hardiansyah 2011, 46) berdasarkan aspek *reliability, tangible, assurance, responsiveness, dan empathy* sebagai pisau untuk mengupas atau menjelaskan permasalahan yang ada agar dapat diungkapkan secara jelas, sehingga peneliti ini berbeda dari penelitian sebelumnya.

## 2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. Berbagai masalah yang terjadi

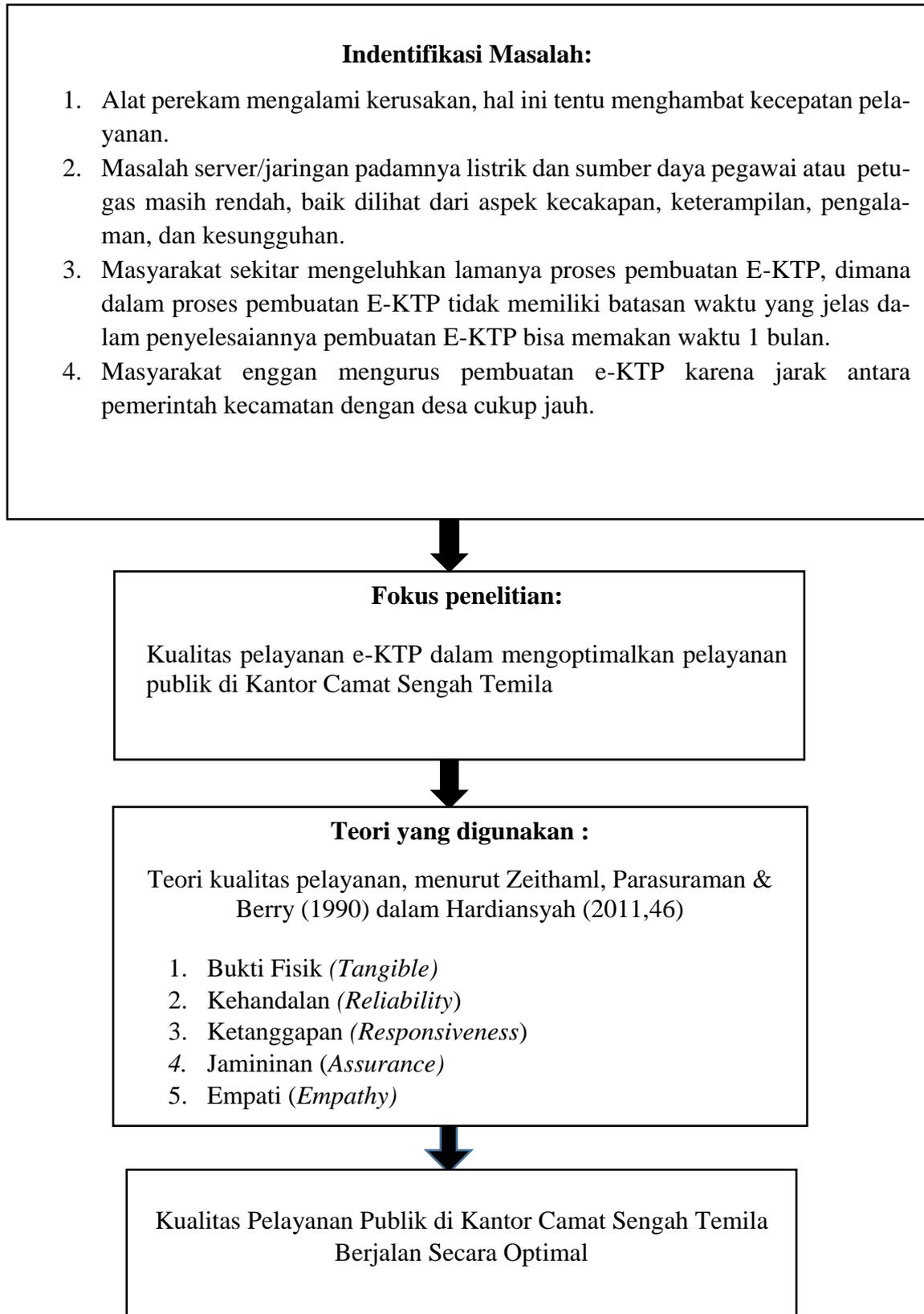
di instansi pemerintah penyedia layanan publik salah satunya adalah di kantor Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.

Penyusunan kerangka pikir penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam menganalisis permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya untuk menganalisis fenomena yang terjadi di kecamatan Sengah Temila adalah; Alat perekam mengalami kerusakan, hal ini tentu menghambat kecepatan pelayanan, Masalah server/jaringan padamnya listrik dan sumber daya pegawai atau petugas masih rendah, baik dilihat dari aspek kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan.

Pegawai yang kurang siap lah yang sering menyebabkan kendala gangguan, sehingga data yang di input tidak dapat di proses dengan cepat dan mengalami kerusakan hambatan inilah yang membuat proses pembuatan e- KTP memakan waktu yang lama. Masyarakat sekitar mengeluhkan lamanya proses pembuatan E-KTP, dimana dalam proses pembuatan E-KTP tidak memiliki batasan waktu yang jelas dalam penyelesaiannya pembuatan E-KTP bisa memakan waktu 1 sampai 2 bulan. Masyarakat enggan mengurus pembuatan e-KTP karena jarak antara pemerintah kecamatan dengan desa cukup jauh. Dengan begitu penulis memfokuskan pada Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kantor Camat Sengah Temila Belum terlaksana secara Optimal. Dalam melaksanakan proses pelaksana masyarakat, peneliti menggunakan teori menurut Zaithmal (Hardiansyah 2011, 46) dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan Empati/kepedulian (*Empathy*).

## Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 2.1



## 2.6 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Bukti Fisik (*tangible*) pegawai dalam melakukan pelayanan (e-KTP) di Kecamatan Sengah Temila ?
2. Bagaimana Keandalan (*reliability*) Pegawai dalam melakukan pelayanan (e-KTP) di Kecamatan Sengah Temila ?
3. Bagaimana Ketanggapan (*responsivenees*) Pegawai dalam melakukan pelayanan (e-KTP) di Kecamatan Sengah Temila ?
4. Bagaimana Jaminan (*assurance*) pegawai dalam melakukan pelayanan (e-KTP) di Kecamatan Sengah Temila ?
5. Bagaimana Empati (*emphaty*) petugas dalam melakukan pelayanan (e-KTP) di Kecamatan Sengah Temila?