

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Konsep

2.1.1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lain-lain. Amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat. Pelayanan tidak hanya ditafsirkan dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Sesuai kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Menurut Mahmudi (dalam Selang dkk, 2019:23) berpendapat bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Selanjutnya, Undang-undang Nomor 25 Pasal 5 Tahun 2009 menyebutkan bahwa “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi.

2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku masyarakat (*community behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh masyarakat dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan mereka. Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Hal ini karena kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan dalam pelayanan publik yang diberikan. Jika kualitas pelayanan publiknya baik maka akan menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan adanya kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018:55) menjelaskan “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Kualitas pelayanan publik yang baik harus berlandaskan kepada bentuk bukti langsung (*tangible*) yang berhubungan dengan sarana dan prasarana, yang meliputi fasilitas fisik di lingkungan instansi serta ketersediaan pegawai sebagai pelaksana dan pemberi layanan agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa terbantu. Kemudian, dalam memberikan pelayanan juga dibutuhkan kehandalan (*reliability*) instansi untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta akurat dan dapat dipercaya.

Selanjutnya, kualitas pelayanan dapat dirasakan memuaskan oleh penerima layanan, apabila suatu instansi dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan dengan cepat dan tanggap. Untuk itu dibutuhkan satuan kerja yang dapat melakukan pelayanan dengan daya tanggap (*responsiveness*) maksimal seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu tanpa pilih kasih. Kemudian, disamping mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya juga harus bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan didalam melaksanakan rutinitas kegiatan. Di sinilah dibutuhkan adanya jaminan (*assurance*) yang transparan dan akuntabel. Dan yang terakhir, dalam memberikan pelayanan harus ada perhatian (*empathy*) yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu

instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

2.2. Teori

2.2.1. Pelayanan Publik

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberi definisi bahwa:

“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”.

Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2019:21) berpendapat bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2018:15) menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Moenir (dalam Hardiyansyah, 2018:23) mengemukakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari kepuasan masyarakat.

Kemudian, Sinambela dkk. (dalam Mulyadi dkk, 2016:39) mengartikan bahwa:

“Pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Kurniawan (dalam Mulyadi dkk, 2016:39) juga mendefinisikan “Pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya, menurut Departemen Dalam Negeri Tahun 2004 menyebutkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pelayanan umum dan mendefinisikan pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

B. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

2. Kejelasan; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan publik tersebut tidak mudah, hal ini karena banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan publik; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan publik, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik akan mendapat hambatan, manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing faktor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena

itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

C. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan dengan tujuan tiada lain adalah untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu dalam penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Trasnparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, rasa, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Menurut Bharata (dalam Moenek dan Suwanda, 2019:142), ada beberapa unsur penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dalam lampiran 3 Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, paragraph I, butir C tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga sebagai berikut:

1. Kelompok Layanan Administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, keterangan kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan

Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah, dan sebagainya.

2. Kelompok Layanan Barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Layanan Jasa yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

A. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak makna pengertian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Menurut Sinambela dkk. (dalam Hardiyansyah, 2018:49) “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018:49) “kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha atau bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, barang maupun administratif dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*

(ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a) *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- Kemudahan dalam proses pelayanan.
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b) *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c) *Responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas.
- d) *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e) *Empathy* (empati), terdiri atas indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi seperti, *e-Government*. Salah satu penerapan implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (Elektronik Kartu Tanda

Penduduk). Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, “Kartu tanda penduduk elektronik adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana”.

E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah disetiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Menurut Oktaf (2011:2) ada beberapa fungsi dan manfaat dari penggunaan e-KTP, diantaranya:

1. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
2. Mencegah adanya pemalsuan.
3. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP.
4. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan negara.
5. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
6. Bisa digunakan berbagai kegiatan yang sudah diberlakukan.
7. Kartu bukti tanda penduduk Indonesia.

8. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada dan lain-lain.
9. Pengidentifikasian untuk memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti terorisme, pembobolan bank via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
10. Lebih awet penggunaanya sampai 10 tahun.

2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan dapat dijadikan acuan dan bahan kajian bagi peneliti dalam melakukan penelitian, antara lain:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Reksi Wisono dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak pada tahun 2019 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rasau Jaya Tiga Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya”. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Namun, terdapat perbedaan dalam penelitian ini terhadap penelitian peneliti yaitu terletak pada hasil penelitian. Dimana hasil penelitian ini terdiri dari 5 aspek yang menunjukkan sebagai berikut: *Tangible* (berwujud), pada aspek ini sarana dan prasarana di Kantor Desa Rasau Jaya Tiga belum memadai. *Reliability* (kehandalan), pada aspek ini kehandalan perangkat desa sudah cukup baik. *Responsiveness* (ketanggapan), pada aspek ini perangkat desa masih memiliki

kekurangan dalam menanggapi kritik atau saran dari masyarakat. *Assurance* (jaminan), pada aspek ini perangkat desa sudah cukup baik. *Empathy* (empati), pada aspek ini perangkat desa sudah cukup memuaskan. Sedangkan hasil dari penelitian peneliti sebagai berikut: *Tangible* (berwujud), pada dimensi ini tempat pelayanan yang berada didalam tidak cukup luas ditambah lagi penataan yang masih kurang tertata dengan rapi. Kemudian, ruang tunggu pelayanan yang ada diluar masih terasa panas karena hanya dilengkapi satu unit kipas angin ditambah jika hujan turun maka masyarakat bisa terkena tampias air hujan. *Reliability* (kehandalan), sudah menerapkan indikator-indikator yang ada dengan baik. *Responsiveness* (ketanggapan), pada dimensi ini masih ditemukan masyarakat yang menunggu berjam-jam untuk mengambil e-KTP. *Assurance* (jaminan), pada dimensi ini masih adanya proses pembuatan e-KTP yang melebihi dari standar pelayanan yang sudah ditentukan. *Empathy* (empati), sudah menerapkan indikator-indikator yang ada dengan baik.

- b. Penelitian yang dilakukan Wani Anjeli dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak pada tahun 2018 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah”. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Namun, terdapat perbedaan dalam penelitian ini terhadap penelitian peneliti yaitu terletak pada hasil penelitian. Dimana hasil penelitian ini terdiri dari 5 aspek yang menunjukkan sebagai berikut: *Reliability* (kehandalan), pegawai belum cepat dalam menangani keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. *Responsivines* (ketanggapan), pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. *Assurance* (jaminan), ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pembuatan Akta Kelahiran. *Emphaty* (empati), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah sudah menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan pelaksanaan kualitas pelayanan. *Tangible* (bukti fisik), belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan hasil dari penelitian peneliti sebagai berikut: *Tangible* (berwujud), pada dimensi ini tempat pelayanan yang berada didalam tidak cukup luas ditambah lagi penataan yang masih kurang tertata dengan rapi. Kemudian, ruang tunggu pelayanan yang ada diluar masih terasa panas karena hanya dilengkapi satu unit kipas angin ditambah jika hujan turun maka masyarakat bisa terkena tampias air hujan. *Reliability* (kehandalan), sudah menerapkan indikator-indikator

yang ada dengan baik. *Responsiveness* (ketanggapan), pada dimensi ini masih ditemukan masyarakat yang menunggu berjam-jam untuk mengambil e-KTP. *Assurance* (jaminan), pada dimensi ini masih adanya proses pembuatan e-KTP yang melebihi dari standar pelayanan yang sudah ditentukan. *Empathy* (empati), sudah menerapkan indikator-indikator yang ada dengan baik.

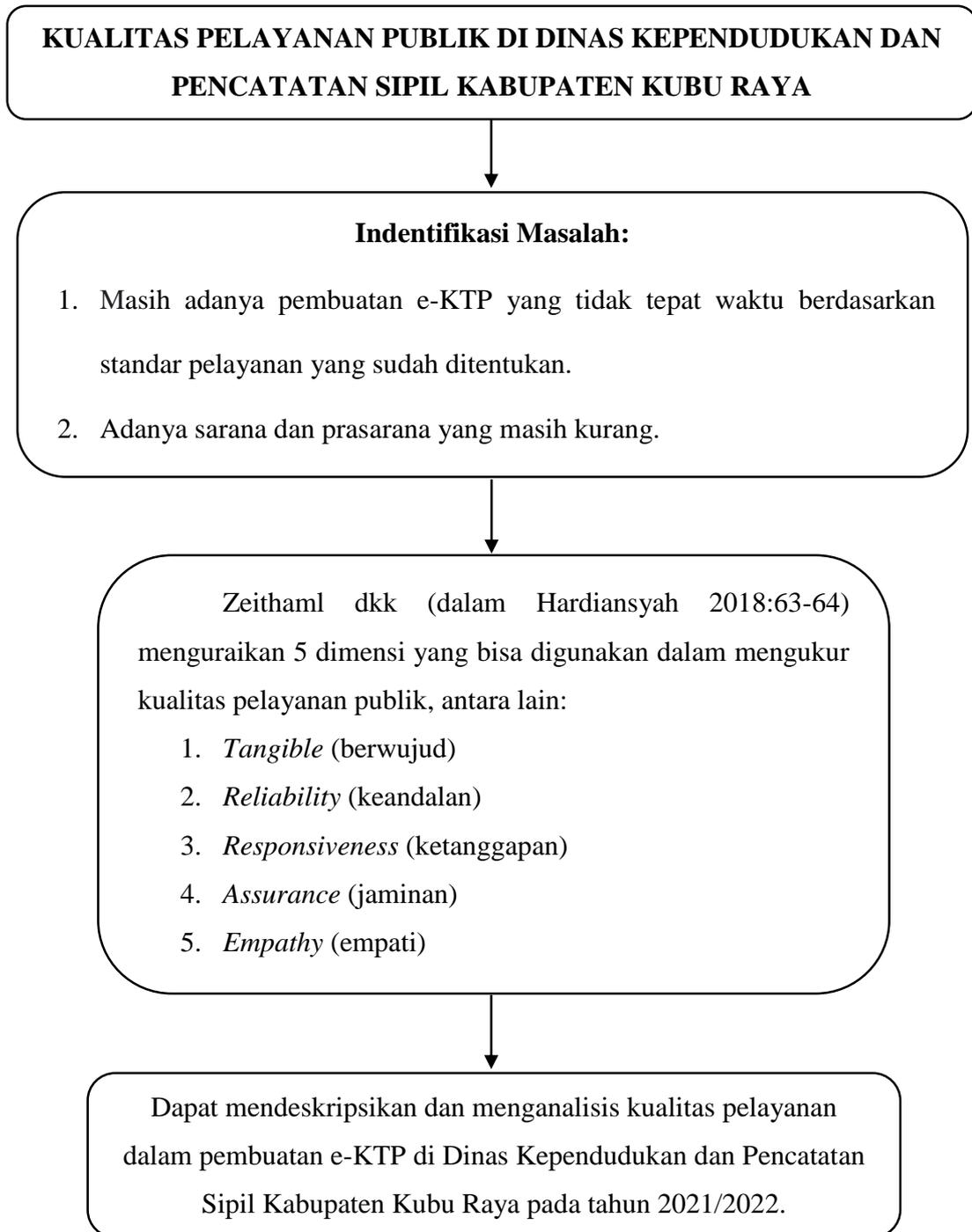
2.4. Alur Pikir Penelitian

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Barat. Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kualitas pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Namun, pada kenyataannya hingga saat ini masih ditemukan beberapa keluhan-keluhan yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya terkhususnya dari segi kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan publik. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk

menggunakan teori yang mengemukakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dipaparkan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64) yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Secara sistematis kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Kerangka Berpikir.



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021.

2.5. Pertanyaan Penelitian

Agar penelitian ini dapat lebih fokus dan terarah maka perlu disusun pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dari dimensi *tangible* (berwujud)?
2. Bagaimanan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dari dimensi *reliability* (kehandalan)?
3. Bagaimanan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan)?
4. Bagaimanan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dari dimensi *assurance* (jaminan)?
5. Bagaimanan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dari dimensi *empathy* (empati)?