

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Pelayanan

Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Lebih lanjut ia menambahkan bahwa kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sedangkan menurut Lukman (dalam Sinambela, 2008:5) pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pengertian ini merujuk pada adanya hubungan yang terjadi antara satu pihak sebagai penyedia layanan dan pihak lain sebagai pelanggan.

Berdasarkan kedua konsep pelayanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang menghasilkan hubungan serta interaksi antara satu pihak atau lebih dengan pihak lainnya. Hubungan dan interaksi tersebut bertujuan agar terciptanya kepuasan kepada salah satu pihak yaitu masyarakat yang berperan sebagai pelanggan. Dalam hal ini, pihak yang memberikan pelayanan adalah pemerintah dan pihak pengguna layanan atau pelanggan sebagai masyarakat.

2.2. Administrasi

Administrasi diartikan oleh Trecker (dalam Keban 2008:2) merupakan suatu yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Lebih lanjut ia menambahkan bahwa kegiatan perencanaan, pengorganisasian dan kepemimpinan secara implisit termasuk kedalam definisi tersebut.

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie 2003:4) administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barangsiapa yang hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.

Selanjutnya menurut Siagian (dalam Syafiie 2009:5) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil, dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh 2 orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Syafiee 2009:4) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa defenisi dari konsep diatas, maka dapat disimpulkan administrasi adalah kerjasama antara 2 orang atau lebih untuk

mencapai tujuan yang ingin dicapai, dalam hal ini pihak yang berkerja sama adalah antara pemerintah dengan masyarakat.

2.3. Pelayanan Publik

Menurut Anwar, dkk (2010:1) pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan ini berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Sementara menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 (dalam Anwar, dkk 2010:2) tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum yang menjadi acuan oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur / tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian, artinya ada kejelasan dan kepastian dalam prosedur / tata cara pelayanan; persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif; unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses dan produk / hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, artinya bahwa prosedur / tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, unit kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya / tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
5. Efisiensi, artinya bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan.
6. Ekonomis, artinya pengenaan biaya / tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang / jasa pelayanan,

kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundangan yang berlaku.

7. Keadilan dan pemerataan, artinya agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, yakni pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Menurut Deprtemen Dalam Negeri (dalam Hardiansyah 2011:12) bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan car-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:244) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landaasn faktor materil melalui sistem, prosedur dan metodetertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

MenurutSurjadi (2009:11) penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.Sedangkan menurutSubarsono seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2005:141)pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaianaktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhanwarga pengguna.Pengguna

yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik 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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan (Sumaryadi, 2010:70). Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara

orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010:70-71).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dibutuhkan prinsip-prinsip-prinsip yang harus dipegang demi terwujudnya pelayanan publik yang tepat. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut tertuang dalam dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persolan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. 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

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

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, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.4. Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

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

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standarpelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagipenerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukandalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi danatau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentangPelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan;
- k. Jumlah pelaksanan;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanandilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Widiado (dalam M. Khoirol Anwar, dkk, 2010:6) tentang prinsip yang diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain

1. *Tangibel* (terjernih): seperti kemampuan fisik, peralatan personal, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal) yakni kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban) yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati) yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik ESPANAS IAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.

- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8).

Menurut Fitzsimons (dalam Sedarmayanti, 2009:253) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Reliability* (handal): kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah disajikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness* (pertanggung jawaban): kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.
3. *Assurance* (jaminan): pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (empati): kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah): penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sedangkan menurut Zaithaml (Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing – masing memiliki indikator sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon

Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *Empathy* (empati) terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Diatas telah dijelaskan berbagai macam jenis dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian yang

berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang ini penulis menggunakan teori Zaithaml pada dimensi *Tangibel* (berwujud) dan *Reliability* (kehandalan) untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pembuatan e-KTP, yang mana pada dimensi *Tangibel* (berwujud) terdiri atas faktor 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, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kemudian *Reliability* (kehandalan) terdiri atas faktor kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

2.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- m. suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Santosa (2008:64) mengemukakan bahwa MenPAN juga membuat 7 dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi yang termuat dalam Kepmen PAN nomor 58 tahun 2002, yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, mencakup kemudahan/kesulitan pelayanan dan persyaratan pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, mencakup informasi tentang prosedur, persyaratan dan biaya. Apakah jelas dapat diketahui masyarakat.

3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, mencakup ketepatan waktu penyelesaian dan kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi.
4. Mutu produk layanan, mencakup kualitas pelayanan meliputi carakerja, dan hasil kerja.
5. Tingkat profesional petugas, mencakup keterampilan kerja, sikap, perilaku dan disiplin pegawai.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, mencakup kegiatan pencatatan, pengelolaan, pembagian tugas.
7. Sarana dan prasarana, mencakup keberadaan dan fungsi dari fasilitas yang tersedia.

2.7. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Marius Ramona Vickson (skripsi, 2013) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Desa Sebarra kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau”. Masalah yang telah diteliti pada skripsi tersebut adalah proses pelayanan publik dibidang pembuatan surat keterangan kelahiran yang belum optimal. Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu Tangiabel (berwujud), Reliability (kehandalan), Reponsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dalam kesimpulannya yaitu dengan mengukur perwujudan, kehandalan,

ketanggapan dan jaminan secara keseluruhan masih kurang baik dan disarankan untuk memperbaiki aspek-aspek tersebut.

Persaman dalam penelitian ini terletak pada teori yang digunakan, Marius Ramona Vickson menggunakan Teori Zaithaml untuk mengukur kualitas proses pelayanan di Desa Sebarra, teori itu juga digunakan oleh peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada masalah yang diteliti, Marius Ramona Vickson meneliti fokus pada pelayanan pembuatan surat keterangan lahir di Desa Sebarra, sedangkan peneliti fokus kepada sikap, fasilitas dan kemampuan petugas dalam pelayanan administrasi pembuatan e-KTP di kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap sehingga teori Zaithaml yang digunakan lebih fokus pada dimensi *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Resvonsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan). Perbedaan lainnya adalah terdapat pada lokasi dan waktu penelitian dimana penelitian tersebut dilakukan di lingkungan Kantor Desa Sebarra kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau sedangkan penelitian yang dilakukan berlokasi di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap.

2. Andi Ni'mah (Skripsi, 2012) telah melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Teori yang dipakai dalam penelitian ini dikemukakan oleh *Kotler*, dimana terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*); Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Berwujud (*Tangibles*). Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Wajo, dengan unit analisis yaitu individu atau masyarakat Kabupaten Wajo yang pernah dan sedang melakukan pengurusan akta kelahiran. Penelitian ini dalam menentukan subjek penelitian menggunakan metode *purposive*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud sudah dapat dikatakan berkualitas karena masing-masing indikator lebih besar dari 60%..

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dengan menentukan subjek penelitian menggunakan metode *purposive*. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tujuan penelitian dimana dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dengan mengukur kualitas pelayanan melalui teori yang dikemukakan oleh *Kotler* yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian

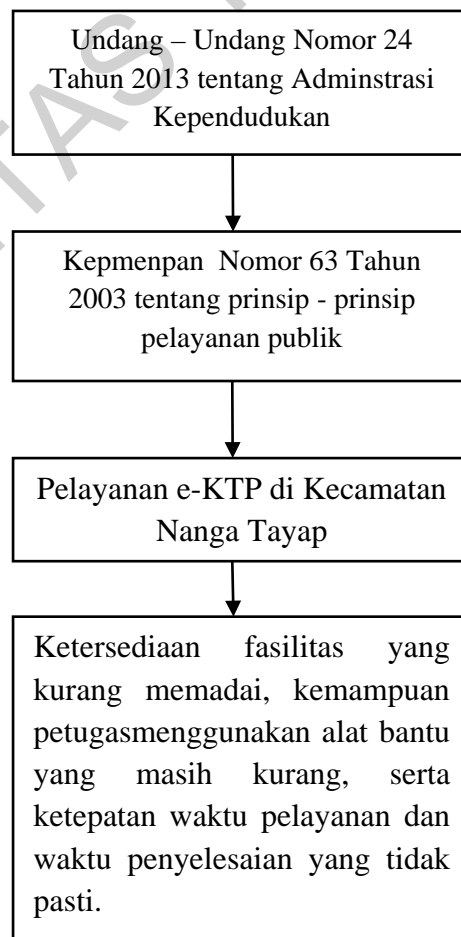
(*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangibles*), sedangkan peneliti untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang menggunakan 4 dimensi dari *Zeithamal* yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Resvonsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan). Jenis penelitian ini adalah kuantatif sedangkan jenis penelitian peneliti adalah kualitatif. Subjek penelitian ini adalah individu atau masyarakat Kabupaten Wajo yang pernah dan sedang melakukan pengurusan akta kelahiran sedangkan subjek penelitian peneliti adalah Camat, Staf: Bagian perekaman e-KTP, Ketua RT 05 desa Betenung dan Ketua RT 01 desa Tajok Kayong dan 6 orang masyarakat yang pernah mendapat pelayanan di RT 05 desa Betenung dan di RT 05 desa Tajok Kayong. Perbedaan lainnya adalah terletak pada lokasi dan waktu penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, sedangkan penelitian dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang.

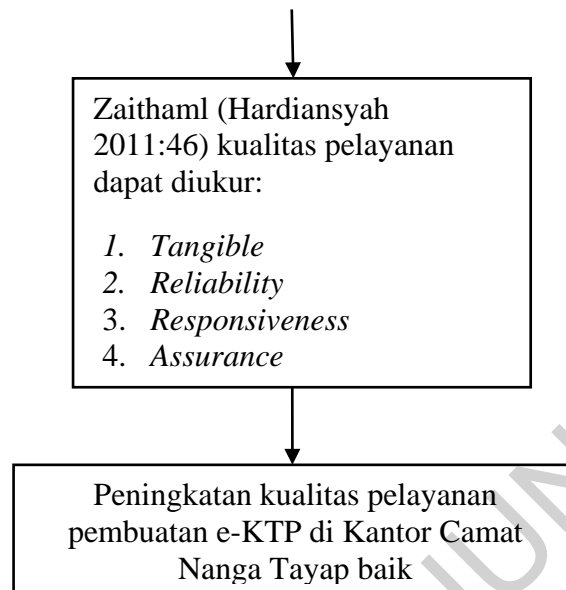
2.8. Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada pembuatan e-KTP di Kantor camat Nanga Tayap. Kantor camat merupakan instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan yaitu pelayanan, pembangunan, dan pemberdayagunaan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan terutama

pelayanan administrasi, kantor camat Kecamatan Nanga Tayap belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik, peneliti menemukan permasalahan mengenai kualitas pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan pembuat-e-KTP di kantor camat yang lambat dan mengalami hambatan. Peneliti juga melihat masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan pembuatan e-KTP. Fenomena ini tidak sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa yang menjadi penyebab permasalahan tersebut sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan tersebut yang kemudian dapat menjadi bahan evaluasi maupun rekomendasi bagi pihak-pihak terkait agar kualitas pelayanan publik pada tahap selanjutnya dapat diberikan dengan baik. Untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP, peneliti menggunakan teori Zathaml yang membahas Dimensi kualitas pelayanan, peneliti merumuskan kerangka pikir penelitian sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian





2.9. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana perwujudan pelayanan (*Tangible*) dalam pelaksanaan proses pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap?
2. Bagaimana kehandalan (*Reliability*) petugas dalam proses pelayanan di kantor camat Kecamatan Nanga Tayap?
3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam proses pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap?
4. Bagaimana jaminan pelayanan (*Assurance*) kepada pelanggan/masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Nanga Tayap?