

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Berikut Pengertian Pelayanan Menurut Beberapa Ahli: Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), Pelayanan Adalah Setiap Tindakan Atau Kegiatan Yang Dapat Ditawarkan Oleh Satu Pihak Kepada Pihak Lain, Yang Pada Dasarnya Tidak Berwujud Dan Tidak Mengakibatkan Kepemilikan Apapun. Menurut Umar (2003:21), Pelayanan Secara Umum Adalah Rasa Menyenangkan Yang Diberikan Kepada Orang Lain Disertai Kemudahan-Kemudahan Dan Memenuhi Segala Kebutuhan Mereka. Pelayanan Adalah Merupakan Suatu Tindakan Atau Perbuatan Seseorang Atau Organisasi Untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggannya Atau Konsumennya (Kasmir 2005 : 26). Secara Umum Pelayanan Dapat Diartikan Dengan Melakukan Kegiatan Atau Perbuatan Yang Hasilnya Ditujukan Untuk Kepentingan Orang Lain, Baik Perorangan, Kelompok Atau Masyarakat. Moenir (2002:6) Mengemukakan Pelayanan Timbul Karena Adanya Kewajiban Sebagai Suatu Proses Penyelenggaraan Kegiatan Organisasi, Baik Organisasi Pemerintah Maupun Organisasi Swasta. Pelayanan Adalah Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Seseorang Atau Sekelompok Orang Dengan Landasan Faktor Materiil Melalui Sistem, Prosedur Dan Metode Tertentu Dalam Rangka Memenuhi Kebutuhan Orang Lain Sesuai Haknya 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. Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P. Siagian (1990: 13) adalah keseluruhan proses

kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kantor kelurahan wahno distrik abepura kota jayapura merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi-instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam Penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "what government does is public service" Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat Namun hal tersebut tidak seakan akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya. Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai "the delivery of a service by a government agency using its own employees" dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah, regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan 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. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

### **2.3 Konsep Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK., KTP dan/surat keterangan kependudukan lainnya. meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Kartu Tanda

Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah NKRI. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Peristiwa

Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Bagian Kedua Instansi Pelaksana Pasal 8 Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi: Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting: Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Menerbitkan Dokumen Kependudukan: Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil: Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting: melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a untuk pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam pada tingkat kecamatan dilakukan oleh pegawai pencatat pada KUA/Kec. (3) Pelayanan Pencatatan Sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh UPTD Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta Pencatatan Sipil. (4) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk persyaratan dan tata cara Pencatatan Peristiwa Penting bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama menurut peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai UPTD Instansi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat(3) dan prioritas pembentukannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### **2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa kinerja reabilitas (keandalan) mudah dalam penggunaan dan sebagainya. bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah baik terus menerus membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat Jaminan (assurance), mencakup kemampuan staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan menghormati pelanggan, serta sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Adanya dimensi kualitas tersebut maka setiap instansi atau lembaga memiliki dasar yang dipakai pedoman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercapai pelayanan yang unggul dalam memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan tersebut.

#### **2.5 Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Dasar-dasar pelayanan Manajemen pelayanan kependudukan merupakan suatu proses pengelolaan yang sistematis dan terencana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas. Berikut adalah beberapa dasar-dasar manajemen pelayanan kependudukan:

Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan Kependudukan :

- a. Efisiensi: Melakukan pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang minimal dan menghasilkan output yang maksimal

- b. Efektivitas: Mencapai tujuan pelayanan dengan tepat sasaran dan sesuai dengan harapan masyarakat.
- c. Keterbukaan: Memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pelayanan.
- d. Akuntabilitas: Bertanggung jawab atas kinerja pelayanan kepada masyarakat.
- e. Keadilan: Memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa diskriminasi.

### **2.5.1 Unsur-Unsur Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Menurut Bharata, ada 4 (empat) macam unsur penting didalam proses pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

#### **a. Penyedia layanan**

Yaitu pelaksana atau pihak yang memberikan suatu layanan kepada masyarakat yang baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

#### **b. Penerima layanan**

Yaitu pihak atau masyarakat yang menerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana layanan.

#### **c. Jenis layanan**

Yaitu sebuah layanan yang dapat diberikan oleh pelaksana atau penyedia layanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

#### **d. Kepuasan pelanggan** Sebagai pihak atau pelaksana maupun penyelenggara layanan, ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengacu pada tujuan yang telah ditentukan yaitu kepuasan masyarakat. Hal semacam ini sangat perlu dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat atau pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, barang atau jasa yang mereka rasakan.

Selain itu Kasmir, juga berpendapat bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik memiliki unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya pegawai yang baik dan sopan menerima masyarakat dengan baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada masyarakat dari awal hingga akhir.
- d. Mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
- e. Memberikan jaminan kerahasiaan kepada masyarakat.
- f. Mampu melayani secara tepat dan cepat

### **2.5.2 Jenis-jenis pelayanan**

Menurut Batinggi (2011.21) bahwa terdapat 3 jenis Layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

- a. Layanan dengan lisan Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan agar pelayanan lisan mencapai tingkat keberhasilan yang diharapkan, yaitu: Mendapatkan pemahaman tantangan yang akan disajikan dalam pekerjaan. Pertahankan sikap ramah. Kenali kesulitan yang akan dihadapi saat mengerjakan tugas Pertahankan sikap ramah setiap saat.
- b. Layanan dengan tulisan Jenis layanan yang paling umum dilakukan ketika tugas dilakukan adalah layanan tertulis. Layanan penulisan itu dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu sebagai berikut.

### **2.5.3 Jenis-jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Adapun pelayanan administrasi kependudukan meliputi perubahan biodata penduduk, KTP, KK, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Domisili dan Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, atau pindah kota Surat Keterangan Pindah Datang, pendataan dan pelayanan penduduk administrasi rentan serta Legalisir KK dan KTP Surat pengantar kredit surat pengantar SKCK Surat pengantar sertifikat keterangan berdomisili membuat kartu keluarga baru mengapus data dalam kartu keluarga dan lain sebagainya. Perlu kita ketahui bersama bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk,



kepemilikan dokumen dan kepastian hukum, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya serta ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Adapun dokumen kependudukan yang dimaksud diatas adalah dokumen resmi yang diterbitkan langsung oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai salah satu alat bukti yang valid yang dihasilkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi:

- a. Biodata penduduk
- b. Kartu keluarga (KK)
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d. Surat Keterangan Kependudukan
- e. Akte kelahiran pencatatan sipil.
- f. Surat pindah domisili

Surat keterangan penduduk yang dimaksud adalah sebagai berikut: surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah kota dan keluar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan batal kawin, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia, surat keterangan pengganti identitas dan surat keterangan pencatatan sipil.

#### **2.5.4 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik**

Mudah diakses:

- a. Memiliki lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat baik secara fisik maupun online.
- b. Jam pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

- c. Tersedianya berbagai kanal layanan seperti tatap muka, online dan melalui aplikasi lain.

Cepat dan efisien:

- a. proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah di pahami oleh masyarakat.
- b. waktu tunggu yang singkat dan tidak berlama-lama oleh masyarakat
- c. Tersedianya sistem nomor antrian teratur dan transparan.
- d. Petugas yang ramah dan sopan dan membantu masyarakat.
- e. Prosedur dan biaya pelayanan yang jelas dan transparan.
- f. Tersedia informasi yang lengkap dan mudah di pahami tentang pelayanan kependudukan.
- g. Tersedia informasi dan dukungan kependudukan dalam bahasa yang mudah di pahami oleh masyarakat adat.

Pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan kependudukan perlu terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat kelurahan wano distrik abepura

### **2.5.5 Faktor Pendukung Pelayanan**

Administrasi pelayanan ktp elektronik dan surat kk di kelurahan wano dapat mencakup sarana dan prasarana kemampuan SDM yang mempunyai ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan pegawai kelurahan tingkat responsivitas pegawai kelurahan dalam melakukan proses pelayanan publik.

### **2.5.6 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan wano kecamatan abepura dapat di ukur dengan memantau kualitas pelayanan menilai efektivitas meningkatkan efisiensi dan mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang prima dapat di lihat dari adanya kerjasama antara pegawai yang cekatan dan profesional. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan untuk memenuhi

hak administratif setiap penduduk dalam pelayanan publik tanpa diskriminasi dan memberikan indititas dan kepastian hukum atas dukumen penduduk.

#### **2.5.7 Faktor Memengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan arinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang di rasakan pelanggan.

#### **2.5.8 Konsep Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan dapat di ukur dengan lima dimensi yaitu:

- a. Tangibilitas: bukti fisik seperti penampilan fisik yang rapi dan sopan sarana prasarana yang memadai dan cara berkomunikasi.
- b. Reabilitas: kehandalan.
- c. Responsiveness: ketanggapan.
- d. Assurance: aminan.
- e. Empati: empati

Selain itu indikator kepuasan masyarakat juga dapat mencakup prosedur pelayanan biaya pelayanan dan waktu pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat masyarakat merasa puas dan di hargai kualitas pelayanan juga dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang di rasakan pelanggan.

### **2.6 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep disusun untuk memberikan pemahaman mengenai gambaran alur penelitian yang dilakukan nantinya, penelitian ini dilakukan pada Kantor kelurahan whano kecamatan Abepura

## 2.7 Kerangka Teori

Bagan 2.1. Kerangka Teori

