

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| <b>Nama</b>                                                         | <b>Judul</b>                                                                                     | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimayanti (2015)              | Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota                                    | Kualitas Pelayanan E-KTP masih kurang maksimal dimana kurangnya pamflet tentang prosedur pelayanan, pegawai belum memberikan pelayanan sesuai janjinya dan pegawai juga belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Pegawai juga kurang mampu dalam mengoperasikan komputer dan masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.                                                                                                                                                                                   |
| Muhammad Razlan, Adji Suradji Muhammad, Fitri Kurnia Ningsih (2016) | Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga | Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga memiliki fasilitas pengurusan E-KTP yang minim untuk skala besar, tetapi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Keamanan di lingkungan kantor masih belum terbilang aman karena minimnya lokasi parkir dan belum adanya penjaga parkir untuk luar kantor. Untuk kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya tanggapan masyarakat masyarakat yang menyatakan cukup baik. |

|                       |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sri Susanti<br>(2015) | Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping | Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping yaitu kurangnya fasilitas seperti kursi dan meja untuk menulis dan menunggu di ruang tunggu, serta belum adanya sarana informasi. Tetapi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, pihak kecamatan Gamping memberikan kesan yang menyenangkan seperti sikap petugas yang sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik. |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.1 Sumber: DINDUKCAPIL Kabupaten sorong selatan 2024

## 2.2 Landasan Teori

### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat, Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ waktu pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilindungi badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Ratminko, 2005:5)

Menurut Sunarno (2006:5) pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Lebih lanjut pelayanan publik juga di artikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan pokok, air, listrik atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi, administrasi maupun komunikasi.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pasal

- a. Adil
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan memberi keputusan berlarut – larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit.

- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai – nilai akuntabilitas dan integritas dan institusi penyelenggara.
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari beturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan saran dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta produktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak penyimpang dari prosedur

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan – kesan yang didapat sebelum diberikan dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga bisa memuaskan masyarakat.

Menurut Batinggi (2001: 21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan siapapun yaitu:

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan merupakan Layanan yang dilakukan di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang yang berkepentingan agar mereka mudah berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Layanan dengan perbuatan dan layanan lisan sering digabung. Menurut PP Tahun 2012 secara garis besar ruang lingkun pelayanan publik dapat di kelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap barang dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Pelayanan publik ini dilakukan untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

1. Transfaransi, yaitu 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 efesiensi dan

efektivitas.

4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.
7. Dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar dan pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian sebagai penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerimayayanan. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003, Standar Pelayanan sekurang kurangnya Meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi pemberi pelayanan

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus atau di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pelayanan tertentu.

Biaya pelayanan publik

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
2. Nilai / harga yang berlaku atas barang dan jasa
3. Rincian biaya harus jelas
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur

sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan. Ukuran keberhasilan

5. masyarakat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

### **2.1.2 Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam dokumen Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi menurut S.P Siagian (2001:13) 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 bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kuantan singingi merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Berikut jenis pelayanan pada dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut:

1. Jenis Akta Catatan Sipil pada pasal 68 UU No 24 / 20013:
  - a. Akta Kelahiran
  - b. Akta Kematian
  - c. Akta Perkawinan
  - d. Akta Perceraian
  - e. Akta Pengesahan Anak
  - f. Akta Pengakuan Anak
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Pengurusan Surat Kependudukan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI). Untuk mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan publik, sesuai UU 25 tahun 2009 guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan.

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Menurut OMBUDSMAN RI ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan pada BAB V UU No. 25 Tahun 2009 yaitu komponen tersebut wajib tersusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan.

Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit Pelayanan Publik yaitu:

##### a. Persyaratan

Informasi ini harus jelas tentang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara tentu berbeda-beda pada setiap instansi dan produk layanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam setiap penyusunan persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga sejalan dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini penggunaan layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisir penjelasan verbal kepada penggunaanya

##### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses pelayanan yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

##### c. Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggang waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu menjadi hal penting yang perlu diketahui oleh pengguna layanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan. Pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan dilalui.

##### d. Biaya/ Tarif

Kejelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Penggunaan acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara wajib memampang besaran biaya/Tarif yang harus dikeluarkan penerima pelayanan publik seperti “Untuk layanan yang diberikan cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata GRATIS”



e. Produk Layanan

Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

f. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas, mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Sarana, prasarana dan fasilitas yang harus dipenuhi penyelenggara adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dll.

g. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik dari Pengguna Layanan)

Ukuran sebuah penyelenggara pelayanan publik yang baik salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara akan banyak memperoleh asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut salah satunya melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Seperti kata kepuasan pelanggan, kuisisioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam bentuk layar sentuh.

## **1. Maklumat Pelayanan**

Maklumat layanan atau janji layanan isinya adalah kesanggupan dalam menyelenggarakan pelayanan, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara menerus, dan pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar, indikator ini wajib dipampang secara jelas.

## **2. Pengelolaan Pengaduan**

Sarana dan prasarana pengaduan harus dipenuhi caranya dengan menyediakan urutan pengelolaan pengaduan yang profesional kewajiban atas pemenuhan unsur ini secara tegas tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2003 tentang pengaduan pengelolaan pelayanan publik.

- Sarana pengaduan (kotak pengaduan, ruang pengaduan, sms, telepon, fax,

email, dll)

- Pejabat/petugas pengelola pengaduan
- Informasi prosedur pengelola pengaduan yang pajang diruang pengelola pengaduan atau diruang pelayanan.

### **3. Sistem informasi pelayanan publik**

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan setiap informasi pelayanan kepada pengguna dalam bentuk cetak maupun elektronik. Informasi dimuat sekurang-kurangnya seperti: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Unsur ini diperlukan sebagai media sosialisasi kepada khalayak ihwal kegiatan pelayanan apa saja yang tersedia, dengan menampilkan informasi pelayanan, pengguna tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga pelayanan lebih maksimal dalam melaksanakan pelayanan dengan profesional

### **4. Pelayanan khusus**

Pelayanan publik adalah hak dari semua kalangan manapun, termasuk anggota masyarakat tertentu seperti kelompok rentan. Mereka itu adalah penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana sosial, akses pelayanan kepada mereka harus di pemudah.

### **5. Atribut**

Yang membedakan penyelenggara dengan pengguna adalah seragam atau kartu identitas hal ini merupakan komponen yang secara tegas membedakan antara penyelenggara atau petugas dengan pengguna pelayanan. Pengenaan komponen tersebut bisa mencegah keberadaan penyusup dan akan menjamin keamanan pelayanan. selain itu, meningkatkan tanggung jawab pelaksana pelayanan.

### **6. Pelayanan Terpadu satu pintu**

Efektifitas dan efisiensi menjadi dua kata kunci dalam penyelenggara pelayanan publik. Hemat waktu dan tepat guna merupakan unsur yang harus senantiasa dijaga. Salah satu ikhtiar yang dapat dilakukan adalah lewat sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dengan cara ini, pengguna tidak akan kesulitan mengakses layanan yang ada. Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan

secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan satu pintu.

### **2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus kepada kepentingan warga negara merupakan hal mutlak yang dilakukan oleh tiap unit pelayanan, di karenakan unit pelayanan bergantung ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik.

Goetsch dan Davis dalam (Sunarno, 2006:16) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsey dalam (Sunarno, 2006:16) kualitas pelayanan dapat di lihat berbagai sudut, jika dilihat dari sudut pandang sebgai konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan suatu yang baik atau prima (*excellent*). Jika kualitas pelayanan di pandang dari sudut “*product Based*”, maka kualitas pelayanan dapat di defenisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik yang bersangkutan.

Sunarno (2006:17) menyatakan kualitas pelayanan adalah suatu yang di inginkan pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan, sedangkan jika dilihat dari “*Value Based*”, Maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat syarat yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan .

Upaya penyedia pelayanan yang berkualitas anantara lain dapat di lakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Berdasarkan Kep MenPAN No. 63 tahun 2003 Kriteria–kriteria pelayanan tersebut adalah:

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap di pertahankan dan menjaga saling ketergantungan anatar pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya.
4. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak dengan pelanggan dengan petugas.
5. Kecakapan kepada pelanggan bahwa pera petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
6. Keramahan
7. Keterbukaan
8. Komunikasi antara petugas pelanggan
9. Kredibilitas
10. Kejelasan dan kepastian
11. Keamanan
12. Mengerti yang harapkan pelanggan
13. Kenyataan
14. Efesiensi
15. Ekonomis

Ciri-ciri manajemen Pelayanan publik yang diselenggarakan pada pemerintah yang praktekkan “*Entrepreneurial government*”, yaitu:

1. Mengedepankan kompetensi
2. Mampu memberdayakan masyarakat dengan menbatasi peran birokrasi, berorientasi pada hasil (*Outcome*).

3. Lebih menggunakan misi ketimbang aturan sebagai daya dorongan
4. Mencoba memaksimalkan dalam mencegah (*prevent*) persoalan yang muncul ketimbang memecahkannya.
5. Menggunakan semua potensi yang ada untuk mencari uang (*earning Money*) ketimbang membelanjakannya.
6. Mengedepankan desentralisasi dan mendorong partisipasi.
7. Mengadopsi mekanisme pasar dalam manajemen pelayanan publik
8. Mengutamakan peran sebagai pengelola pelayanan publik.

Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh organisasi harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan. Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan winarsih (2009:87) menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, yaitu:

1. Strategi Pelayanan
2. Petugas yang berorientasi pada klien
3. Sistem pelayanan yang berorientasi pada klien
4. Komitmen manajemen
5. Perumusan tujuan organisasi
6. Standarisasi tugas
7. Kepaduan tim
8. Kesesuaian orang dengan pekerjaan
9. Realitas control
10. Kejelasan peran
11. Konflik peran
12. Tingkatan manajemen

Sedangkan menurut Irawan (2008:37) bahwa kualitas pelayanan memiliki enam elemen dimensi yaitu:

1. *Performance*, dimensi yang paling basic dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk atau jasa
2. *Reliability*. adalah probabilitas bahwa produk atau jasa akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Dimensi *performance*

dan *reliability* sepiantas terlihat mirip tetapi memiliki perbedaan yang jelas. *Reliability* lebih menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya.

3. *Feature* atau fitur, adalah karakteristik produk yang di rancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder.
4. *Durability*, adalah menunjukan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Semakin besar frekuensi pemakaian *normal* yang di memungkinkan, semakin besar pula daya tahan suatu produk
5. *Compormance*, menunjukan seberapa jauh suatu produk jauh mampu menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai *compormance* tinggi, berarti produknya sesuai dengan standar yang telah di
6. tentukan. Salah satu aspek dari dimensi *compormance* adalah konsistensi.
7. *Desain*, adalah dimensi yang menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **2.1.4 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik**

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor pendukung pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Nugroho (2009:76) yaitu :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran ini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang

menggambarkan birarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.

4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya.

Menurut Moenir (2006:88), faktor pendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian adanya kesadaran yang dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

2. Faktor Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

Dalam organisasi kerja aturan dapat dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan umum. Pertimbangan manusia sebagai subyek aturan ditunjukkan kepada hal-hal yang penting salah satunya adalah kewenangan, kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah membuat kewenangan untuk itu, kewenangan erat hubungannya dengan adanya suatu peraturan atau tindakan yang diambil.

3. Faktor Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Faktor ini berkaitan dengan fasilitas atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi.

#### 4. Faktor Organisasi

Faktor ini sebagai alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi tersebut ialah sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

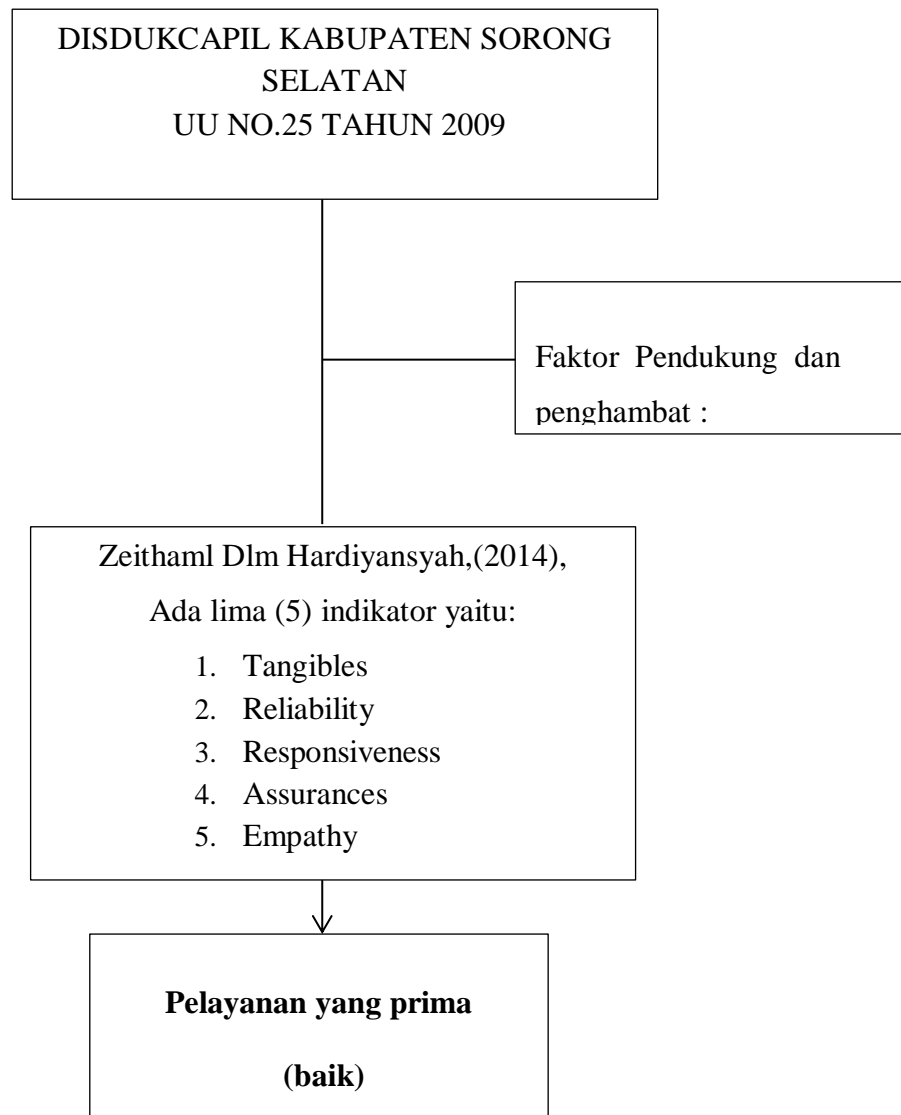
#### 5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan dengan sendirinya juga kata/keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan- ketentuan yang ada. Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.



### 2.1.5 Kerangka Berpikir

**Gambar 2.2. kerangka berpikir**



**2.1.5 Sumber: DINDUKCAPIL Kabupaten sorong selatan 2024**

### 2.1.6 Defenisi konsep

Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakteristik kejadian, keadaan, atau kelompok individu

tertentu. Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
- 2.imana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008:22).
3. Pelayanan public dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Ratminko, 2005:5)

### 2.1.7 Definisi Operasional

Menurut Zeithaml Dlm Hardiyansyah,(2014), operasional adalah unsur-unsur yang memberikan berbagai cara mengukur suatu variabel, sehingga dapat di ketahui indicator-indikator dapat dinilai dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada Operasional penelitian ini dapat di lihat dalam tabel berikut.

**Tabel 2.1.7 Definisi Konsep Variabel Operasional Penelitian**

| Variabel Penelitian       | Dimensi                                | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan Publik | Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.</li> <li>2. Fasilitas dalam Kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung.</li> <li>3. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas.</li> <li>4. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.</li> </ol> |
|                           | Keandalan ( <i>reliability</i> )       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat.</li> <li>2. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan.</li> </ol>                                                                                          |
|                           | Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan.</li> <li>2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam</li> </ol>                                                                                                                     |

|                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |  | menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.                                                                                                                                                                                          |
| Jaminan<br>( <i>assurance</i> ) |  | Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Dindukcapil Kabupaten Temanggung.                                                                                                                                                |
| Empati<br>( <i>empathy</i> )    |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.</li> <li>2. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.</li> </ol> |

**2.1.7 Sumber: DINDUKCAPIL Kabupaten sorong selatan 2024**