

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Peneliti Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1. Komparasi dari Hasil Penelitian Terdahulu**

<b>Nama/ Tahun</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Relevansi</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Megawati Shima Hapsari (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah	Penelitian ini menggunakan variabel kualitas kinerja, variabel iklim organisasi, variabel praktek manajemen dan variabel motivasi kerja pegawai selanjutnya bagaimana langkah-langkah strategis yang harus diambil oleh Kantor Perpustakaan Umum Kota Semarang dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan untuk kedepan.	Penelitian yang dilakukan relevan dengan permasalahan yang diteliti yaitu tentang Analisis pelayanan Publik	Adanya Peningkatan disiplin kerja pegawai dan punishmen/sanksi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran dan Untuk kelancaran dan efektivitas pelaksanaan tugas pekerjaan agar segera di rumuskan mekanisme kerja yang jelas sebagai acuan pelaksanaan tugas pekerjaan keseharian.
Yulinda Ismail (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Kota Gorontalo	Pelaksanaan penelitian dirancang untuk dilakukan selama kurun waktu 6 bulan, dengan tahapan kegiatannya meliputi Identifikasi dan menganalisis permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan public dalam meningkatkan kinerja di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.	Penelitian yang dilakukan relevan dengan permasalahan yang diteliti	Hasil penelitian menunjukan kualitas layanan masyarakat belum maksimal dan faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya kualitas pelayanan yang baik disebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi belum efektif dan efisien

<b>Nama/ Tahun</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Relevansi</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<i>Siti Nurul Hasanah, dkk (2021)</i>	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang	Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih ditemukannya beberapa masalah dalam proses pembuatan KTP-El seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana kurang memadai.	Penelitian yang dilakukan relevan dengan permasalahan yang diteliti	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kota Serang belum maksimal di sebabkan disiplin pegawai yang sangat rendah
Hermansyah (2020)	a. Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur	Penelitian ini menentukan kualitas pelayanan, kemudian faktor yang memengaruhi yaitu faktor organisasi, faktor aparat dan faktor sistem pelayanan. dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Penelitian yang dilakukan Relevan dengan permasalahan yang diteliti	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena minimnya sarana dan prasarana yang ada seperti tidak adanya ruang tunggu yang layak dan bersih dikarenakan gedung kantor yang sempit dan kecil, tidak tepat waktu dalam proses penyelesaian dokumen serta kurangnya aparat dalam melayani masyarakat.

**Gambar 2.1**

### Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan menurut lukman dalam Sinambela (2006: 5) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratminto, (2006:3) menyatakan pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari

adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir H.A.S (2006:26) adalah: kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor material, melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas produk jasa sulit untuk didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Dalam Tjiptono, 2014: 266)

Kualitas jasa yaitu evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock & Wright, 2007). Umumnya, kualitas dan kepuasan pelanggan erat terkait. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Ramdhani, Ramdhani, & Kurniati, 2011). (dikutip dari Fitri Indriani, 2015)

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Sviokla (Lupiyoadi, 2001:147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepadanasabah. Terdapat dua penjelasan mengenai pelayanan oleh Lovelock dan Wright (2005:5):

Pertama, pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Kedua, pelayanan adalah kegiatan

ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima pelayanan tersebut. (Gaby I. M. Walandouw, 2014)

Menurut Tjiptono (2014, 59) menyatakan bahwa service quality adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service).

Tjiptono dan Chandra (2012:74) kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Lehtinen & Lehtinen (1982), Gronroos, (1984), Caruana, (2002) dalam Kheng (2010) mengatakan kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan oleh pelanggan antara harapan mereka tentang layanan dan persepsi mereka tentang cara layanan dilakukan. Kesimpulan pernyataan di atas, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterimanya seperti ketepatan dan cara penyampaiannya.

Parasuraman, et al. (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78) mengidentifikasi ada 10 indikator kualitas pelayanan, yang dirangkum menjadi 5 indikator yaitu, Reliabilitas (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy), Bukti Fisik Kualitas produk jasa sulit untuk didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1998) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2014: 266)

Kualitas jasa yaitu evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock & Wright, 2007). Umumnya, kualitas dan kepuasan pelanggan erat terkait. Kualitas yang diberikan oleh

perusahaan untuk memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. (Fitri Indriani, 2015) Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas

perusahaan menurut Sviokla (Lupiyoadi, 2001:147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepadanasabah. Terdapat dua penjelasan mengenai pelayanan oleh Lovelock dan Wright (2005:5): Pertama, pelayananadalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkingterkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikanatas faktor-faktor produksi. Kedua, pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikanmanfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahanyang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima pelayanan tersebut. (Dikutip Dari: Gaby I. M. Walandouw, 2014)

Menurut Tjiptono (2014, 59) menyatakan bahwa service quality adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service).

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. (Steven Darwin,et, al., 2014)

1. Reliability. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2. Responsiveness. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
3. Assurance. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.
4. Emphaty. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.
5. Tangible. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

Untuk mengukur Kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini (Tjiptono, 2014: 282-284)

1. Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi;
2. Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
3. Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat;

4. Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
5. Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
6. Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya;
7. Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
8. Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
9. Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka;
10. Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Kepuasan Konsumen  
Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2008:24) menyatakan Teori dan Konsep Kualitas Pelayanan Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang hanya melayani tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan.

### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

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

Litjan Poltak Sinambela et al. (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah : “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.”

Didalam Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang undangan yang berlaku. Selanjutnya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 menjelaskan bahwa Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 public.

### **2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Sinambela dalam Hardiyansyah (2011:36) adalah, “Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Sedangkan kualitas menurut Josep M. Juran dalam Tjiptono (2005:11) adalah, “Kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan”. Sedangkan Kamus Bahasa Indonesia, membagi pelayanan menjadi tiga makna, (1) perihal cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Definisi pelayanan menurut Kotler dalam Algifari (2015:2) yaitu, “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Pelayanan menurut Hardiyansyah (2011:11) diartikan sebagai, “Aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Sedangkan pelayanan menurut pendapat Sampara dalam Sinambela (2014:5) adalah, “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan pelanggan. “Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien” (Hardiyansyah, 2011:36). Sinambela (2014:6) “Kualitas pelayanan biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1) kinerja, 2) keandalan, 3) mudah dalam penggunaan, dan 5)

estetika, dan sebagainya.” Definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Algifari (2015:3), “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam suatu proses pelayanan publik.

### **2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), bahwa terdapat 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut

1. *Reliability* (Keandalan) Yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang akurat
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) Yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
4. *Empathy* (Empati) Yang merupakan kepedulian, perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.
5. *Tangibles* (Berwujud) adalah wujud fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Sedangkan Menurut Tandjung (2004:109-112) elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari:

- a. Bukti Fisik, bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai.
- b. Keandalan, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama

(*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- c. Daya Tanggap, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
- d. Jaminan, jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.
- e. Empati, empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

Berdasarkan indikator-indikator yang ada, maka peneliti mengambil indikator menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Emphaty*)
- e. Berwujud (*Tangible*)

#### **2.1.4 Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015: 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dihapami, dan mudah dilaksanakan.

1. Kejelasan- Kejelasan ini mencakup dalam hal:
  - a. Perysaran teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja atau 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.
2. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
7. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.
9. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturn pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai

jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tariff
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksanaan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan pelayanan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

14. Evaluasi kinerja Pelaksana

#### **2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerimapelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh factor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni:

1. Tangibles ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
2. Reliability; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk di percaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) ya secara tepat sejak saat pertama (right in the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
3. Responsiveness; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
4. Competence; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
5. Access; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
6. Courtesy; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
7. Communication; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan

berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.

8. Credibility; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
9. Security; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan.
10. Understanding The Customer; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Namun dalam perkembangan selanjutnya bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance (yang mencakup competence, courtesy, credibility, dan security), empathy (yang mencakup access, communication dan understanding the customer), serta tangible. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011) adalah :

1. Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat
2. Reliability (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari

petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Pada dasarnya teori diatas dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan karena pendekatan ini dianggap paling cocok atau sesuai dengan karakteristik dari penelitian ini. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011).

#### **2.1.6 Pengertian, Konsep dan Teori E-Government**

##### **a. Pengertian *E-Government***

E-Government dapat diartikan sebagai wujud tata cara pelayanan pemerintahan yang menggunakan perangkat sistem elektronik. Sedangkan dalam arti luas, E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dari instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip-prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan ([www.Deptan.go.id](http://www.Deptan.go.id)).

Electronic government atau yang biasa dikenal dengan sebutan e-government sebenarnya memiliki banyak definisi. Menurut World Bank dalam (Adrianto, 2007) mendefinisikan e-government sebagai berikut: E-government

refers to the use by government agencies of information technologies ( such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. Secara garis besar definisi World Bank mengenai e-government adalah merujuk kepada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan layanan kepada dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa *e-government* dapat diterapkan dengan adanya alat yang berbasis teknologi, setiap pelayanan yang dilakukan pemerintah diaplikasi dengan penggunaan internet yang dapat menghubungkan layanan kepada masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

## **2.2 Landasan Teori**

United Nation Development Programme (Arifin, 2010) mendefinisikan e-government adalah Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi) oleh pihak berkepentingan. Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa e-government merupakan perubahan pelayanan pemerintah dari manual ke digital dengan menggunakan alat teknologi informasi yaitu internet untuk meningkatkan pelayanan yang bersifat transparansi.

Yong (2015), mendefinisikan e-government sebagai the government's use of technology, in particular, we based internet applications to enhance access and delivery of government services to citizens, business partners, employees and other government entities. E-government merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya. Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa e-government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan pemerintah kepada masyarakat, instansi pemerintahan saling terhubung dengan instansi pemerintahan lainnya dengan adanya situs yang berbasis website. Sebagai

alat bantu pemerintah untuk melayani masyarakat secara umum, e-government memiliki 4 karakter dasar, yang dikemukakan oleh (Zoeltom, 2004) yakni Pertama, sistem informasi berbasis web untuk layanan umum sebagai gerbang interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk menciptakan kemudahan interaksi di antara kedua pihak maupun pihak lain yang membutuhkan. Kedua, basis data terintegrasi untuk menyederhanakan rantai birokrasi dalam mengakses dan memutar data. Ketiga, mempermudah proses pelayanan pemerintahan. Keempat, alat kendali manajemen pemerintahan yang baik dan akurat; baik untuk proses perencanaan, tatalaksana, pengontrolan dan tindakan-tindakan perbaikan terhadap kondisi diluar rencana.

Berdasarkan kutipan diatas dijelaskan bahwa keuntungan dari e- government merupakan hal yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Sistem ini memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan ekonomis. Keuntungan ini adalah alasan perlunya penerapan e-government di lembaga instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik dan terbaik kepada masyarakat.

Andrianto (2007), menyatakan tahap perkembangan e-government secara umum dapat dibagi menjadi empat:

- a. Web Presence (ketersediaan situs web), adanya situs web resmi instansi / lembaga pemerintahan.
- b. Interaction (interaksi), adanya fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs resminya.
- c. Transaction (transaksi), tersedianya fasilitas transaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs web resminya.
- d. Transformation (transformasi), semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita pahami bahwa dalam tahap pengembangan *e-government* Instansi/Lembaga khususnya instansi pemerintah sudah menggunakan aplikasi berbasis elektronik dimana setiap instansi sudah menggunakan situs website tersendiri guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memahami pengertian dari *e-government*, maka menurut (Andrianto, 2007) indikator *e-government* tidak terlepas dari empat unsur yaitu sistem, informasi, layanan dan

*feedback*. Keempat unsur ini sangat menentukan berhasil tidaknya optimalisasi kegiatan pelayanan online yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

### **2.2.1 Konsep E-Government**

Dalam perkembangan e-government di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya. Terkait dengan pengembangan e-government, pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan e-government. Peraturan ini merupakan strategi pokok pemerintah yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
2. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal
4. Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
5. Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Secara umum, tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah tahapan (1) membangun sistem e-mail dan jaringan, (2) menyiapkan portal yang informatif, (3) meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi, (4) menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) mengembangkan demokrasi digital (Wescott, 2001).

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, penerapan *e-government* di setiap lembaga pemerintah mengacu pada tahapan pengembangan *e-government* nasional sesuai dengan kondisi setiap lembaga pemerintah, meliputi:

- a. Tingkat persiapan: pembuatan situs web di setiap lembaga pemerintah, pendidikan SDM, penyediaan sarana akses publik, sosialisasi keberadaan

layanan informasi elektronik untuk publik dan internal, pengembangan *e-Leadership* dan *awareness building*, serta penyiapan peraturan.

- b. Tingkat pematangan yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan hyperlink.
- c. Tingkat pematapan: penyediaan fasilitas transaksi elektronik, dan penyatuan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*).
- d. Tingkat pemanfaatan: pembuatan program layanan G2G, G2B, dan G2C terintegrasi, pengembangan proses untuk layanan *e-government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas *best practice*.

Sementara itu (Chaudry, 2016) menyebutkan bahwa kebanyakan instansi pemerintah memanfaatkan dan menggunakan *e-government* dalam tiga tahapan yaitu:

1. Publikasi informasi pemerintah secara online, dalam bentuk hukum, regulasi dan website atau portal pemerintah
2. Komunikasi dua arah untuk menjaring opini masyarakat guna peningkatan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan, seperti dalam penggunaan e-mail untuk pejabat publik, atau forum online
3. Transaksi pelayanan secara online yakni membuat pelayanan publik lebih mudah diakses oleh publik, seperti *e-procurement*, *e-filling*, perizinan online dan pembayaran online, pengurusan e-KTP dan lain-lain.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang e-government, merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Atas dasar ini e-government menjadi penting bagi instansi pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya untuk dikelola dalam menyampaikan kebutuhan dan kepentingan pemerintah kepada masyarakat, serta antar instansi dan lembaga pemerintah serta swasta untuk melakukan kegiatan layanan secara online.

Mengingat pentingnya *e-government*, menurut (Suryo, 2015) *e-government* merupakan perangkat elektronik yang berbasis database dimanfaatkan dan digunakan oleh pemerintah kepada publik untuk memberikan atau menciptakan pelayanan yang efisien, efektif dan interaktif. Unsur penting dari *e-government*

yaitu sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Keempat unsur ini menjadi indikator penting bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena itu keempat unsur ini menjadi pertimbangan untuk dapat menerapkan *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, efektif dan interaktif guna mewujudkan optimalisasi pelayanan online.

### **2.2.2 Teori E-Government**

Pijakan teori yang digunakan dalam penerapan *e-government* tidak terlepas dari penerapan teori kebijakan, teori teknologi informasi (IT), teori *e-service*, teori implikasi faktor, teori layanan dan teori keberpihakan publik. Teori-teori ini penting dalam menempatkan *e-government* sebagai sebuah kajian ilmiah yang memiliki dasar teori. Mengingat penerapan *e-government* sebagai sebuah kebijakan yang telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *e-government*, yang menyatakan *e-government* adalah penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Mengingat interaksi tersebut sebagai sebuah kebijakan, maka diperlukan teori kebijakan publik oleh (Dye, 2004) menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*). Pengertian ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai kepentingan untuk masyarakat secara menyeluruh, termasuk menerapkan *e-government* untuk mewujudkan layanan yang berpihak kepada masyarakat.

Penerapan *e-government* sebagai aplikasi teknologi dan informasi yang berbasis internet digunakan oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Teori information technology (IT) menurut (Warsita, 2008) IT merupakan sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) yang menggunakan sistem, metode, aplikasi untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menindaklanjuti semua data dan informasi yang bermakna. Berarti *e-government* sangat penting dalam penerapan layanan yang diberikan pemerintah kepada publik.

Teori *E-service* oleh (Khosrow-Pour, 2012) bahwa membangun *e-service* yang modern mencakup mutu sistem, informasi, layanan, dan *feedback*. Teori ini kemudian diadopsi oleh (Indrajit, 2015) bahwa *e-government* sebagai *e-service*

yang merupakan serangkaian sistem untuk mengelola informasi sesuai wujud layanan elektronik (E-service) yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah kepada publik. Wujud dari penerapan e-government yang dilakukan oleh Pemerintah untuk peruntukan masyarakat adalah layanan. Teori kualitas layanan dikemukakan oleh (Zeithmal dan Berry, 2013) memberikan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan dari provider ke publik. Artinya pemerintah sebagai provider senantiasa menyediakan e-government yang berisi informasi dan data yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai publik yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas pemerintah untuk mewujudkan kepuasannya. Inti dari penerapan e-government yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah untuk mewujudkan kepuasan publik dalam bentuk keberpihakan kepentingan dan tujuan yang diharapkan oleh publik. Teori keberpihakan publik oleh (Norton, 2016) bahwa pemerintahan yang baik selalu berpihak kepada publik. Keberpihakan ini penting untuk mendapatkan kepercayaan dari publik sebagai pemilik kekuasaan yang diberikan kewenangan kepada pemerintah. Berdasarkan konstruksi teori di atas maka penerapan e-government menjadi hal yang penting untuk diterapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Esensi dari e-government adalah perwujudan dari kebijakan pemerintah dalam menggunakan teknologi dan informasi di dalam melakukan pelayanan yang bertujuan untuk keberpihakan publik. Termasuk dalam hal ini penerapan e-government yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Yahukimo di dalam memberikan pelayanan kepada publik.

### **2.2.3 Pelayanan E-KTP**

Pelayanan e-KTP adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melakukan foto biometrik sampai dengan percetakan KTP kemudian data diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data secara database. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercatat nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP

nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan yaitu:

- a. Passport
- b. Surat Izin Mengemudi (SIM)
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Polisi
- e. Asuransi
- f. Sertifikat atau hak tanah
- g. Penerbitan dokumen identitas lainnya (pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk)

#### 2.2.4 Proses Pembuatan E-KTP

Proses pembuatan E-KTP kurang lebih sama dengan pembuatan SIM dan passport tata cara atau prosedurnya yaitu :

- a. Ambil nomor antrian
- b. Tunggu pemanggilan nomor antrian
- c. Menuju ke loket yang ditentukan
- d. Entry data dan foto
- e. Pembuatan E-KTP selesai
  - Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
  - Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
  - Foto digital
  - Tanda tangan (pada alat perekam sidik jari) dan scan retin mata
  - Petugas membubuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.

Dengan penerapan E-KTP ini sebenarnya ada banyak kemajuan, dimana sudah ada kependudukan yang lebih lengkap. Beberapa fungsi dari E-KTP antara lain:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk.

Berdasarkan keputusan menteri komunikasi dan informasi Nomor 8 Tahun 2004 bahwa obyek layanan aplikasi *e-government* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

##### 1. *Government to government*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini menangani masalah layanan antara instansi pemerintah dan antar negara. Berbagai layanan dapat diberikan oleh satu instansi pemerintah pada instansi pemerintah yang lain sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi tersebut atau sesuai dengan kebutuhan koordinasi antar instansi. Pada umumnya aplikasi jenis *government to government* bekerja di atas satu jaringan data yang disebut sebagai internet yaitu jaringan data yang

digunakan untuk keperluan internal instansi pemerintahan. Beberapa contoh aplikasi *government to government* antara lain:

- a. Koordinasi dan konsolidasi anggaran
- b. Koordinasi kepegawaian
- c. Koordinasi kegiatan bidang ekonomi
- d. Koordinasi bidang politik dan keamanan

## 2. *Government to citizen*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini menangani masalah yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Beberapa contoh aplikasi *e-government to citizen* antara lain:

- a. Kependudukan
- b. Keimigrasian
- c. Akta nikah

## 3. *Government to business*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini mengenai masalah yang berkaitan dengan layanan pada sektor usaha. Sektor usaha pada umumnya dapat berupa berbagai jenis dan bentuk usaha komersi baik nasional maupun asing. Beberapa contoh aplikasi *government to business* antara lain:

- a. Pembayaran pajak
- b. Perijinan usaha
- c. Pengadaan barang dan jasa.

Pada akhirnya aplikasi *e-governemnt* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat. Penerapan *e-government* tidak terlepas dengan pelayanan e-KTP dimana telah dijelaskan diatas aplikasi *government to citizen* mencakup pelayanan kependudukan.

Salah satu penerapan implementasi *e-government* dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) sebelumnya dinamakan e-KTP (elektornik Kartu Tanda penduduk). Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi

tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan professional. Hal ini mendasari dibentuknya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Mewujudkan pentingnya penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP maka diperlukan empat unsur penting dalam penerapannya. Unsur tersebut menjadi indikator yaitu penerapan sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Menurut (Khosrow-Pour, 2012) dalam penerapan *e-Service* atau e-layanan modern yang berbasis IT (*Informasi of Technology*) ada empat indikator yang diperlukan yaitu sistem, informasi, layanan dan *feedback*. Penjelasan dari keempat indikator tersebut dalam kaitannya dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **2.2.5 Sistem**

Menurut (Davis, 2010) sistem merupakan gabungan dari berbagai elemen yang bekerja untuk mencapai target. Djojodihardjo (2012) menyatakan sistem adalah gabungan objek yang memiliki hubungan secara fungsi dalam pelaksanaan tugas sebagai kesatuan yang terkait untuk mewujudkan tujuan. Sementara menurut (Murdick, 2010) sistem merupakan sekumpulan elemen yang terdiri dari prosedur atau mekanisme pengolahan untuk menunjukkan tujuan.

Atas pengertian tersebut (Gerald, 2013) menyatakan sistem merupakan hubungan jaringan kerja dari prosedur yang saling berkaitan, berkumpul dan berhubungan dalam kegiatan operasi untuk menyelesaikan tujuan tertentu. (Indrajit, 2015) menyatakan sistem adalah kumpulan dari aktivitas yang terkoneksi dalam satu sistem kerja. Wujud dari sistem kerja adalah input, proses dan output.

Pandangan Indrajit ini sangat relevan dengan penerapan sistem yang digunakan dalam pelayanan e-KTP bahwa setiap kegiatan pengurusan e-KTP harus melalui sistem kerja yang telah diterapkan yaitu semua data dan informasi harus diinput kemudian diproses untuk menghasilkan output. Bentuk sistem dari dalam pelayanan e-KTP dilihat dari input setiap orang atau kelompok orang yang mau mendapatkan KTP harus menginput data dan informasi yang berkaitan dengan identitasnya, kemudian diproses sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengurusan KTP pada database yang tersedia, setelah diproses diperoleh output berupa cetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang berlaku seumur

hidup.

### Informasi

Menurut (Kristanto, 2010), informasi merupakan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan diolah menjadi bentuk yang bermakna memberikan manfaat dan menguntungkan bagi pengguna informasi. Sedangkan menurut (Pradmadjo, 2014) wujud informasi berdasarkan kebutuhan yang dapat dibedakan atas kebutuhan informasi yang objektif, subjektif dan general. Pemahaman tentang informasi yang diterapkan pada penggunaan *e-government* dalam pelayanan e- KTP sangat tergantung pada pemenuhan kebutuhan publik yang melakukan pengurusan e-KTP.

Bagi pihak pemerintah, pelayanan e-KTP biasanya diberikan berdasarkan tuntutan birokrasi. Tuntutan tersebut bersifat objektif, subjektif dan general. Atas pemahaman ini maka aspek informasi yang diamati mengacu kepada pendapat Pradmadjo tentang ketersediaan informasi berdasarkan kebutuhan. (Pradmadjo, 2014) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan ketersediaan kebutuhan informasi yang dibedakan atas tiga antara lain:

- a. Objektif yaitu kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP untuk mendapatkan KTP nasional;
- b. Subjektif yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh setiap orang sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP agar terdaftar sebagai penduduk di satu tempat;
- c. General yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh seseorang yang harus dimiliki dalam memudahkan tujuan yang diharapkan. Contoh, setiap warga negara harus memiliki KTP.
- d. Berdasarkan pemahaman di atas, maka wujud informasi yang dimaksud dalam pelayanan e-KTP adalah setiap orang harus mendapatkan kebutuhan informasi mengenai pengurusan, prosedur layanan dan kepemilikan KTP sesuai dengan kebutuhan informasi objektif, subjektif dan general.

## 1. Layanan

Menurut (Brady dan Cronin, 2011) layanan adalah wujud dari kegiatan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak yang melayani (*provider*) kepada yang dilayani (publik) untuk mewujudkan kepuasan. Inti dari layanan adalah terwujudnya kepuasan. Penerapan layanan selalu berorientasi kepada kualitas. (Brady dan Cronin, 2011) mengkonseptualisasikan persepsi mengenai model kualitas layanan dalam berbagai multi dimensional. Intinya ada tiga wujud dari suatu layanan yaitu berorientasi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Aplikasi dari model kualitas layanan ini dalam penerapannya biasa digunakan oleh birokrasi untuk mewujudkan kepuasan publik.

Kaitan penerapan layanan ini penting pada penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP. Publik yang melakukan pengurusan e-KTP perlu mendapatkan kualitas layanan interaksi yaitu pelayanan antara pihak pegawai dengan publik (interaksi *provider* dengan publik), memberikan kualitas layanan lingkungan fisik yaitu menyediakan infrastruktur layanan, alat dan perlengkapan layanan yang menunjang kelancaran dan aksesibilitas. Selanjutnya memberikan kualitas layanan hasil yaitu memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan ekonomis dalam melakukan pengurusan e-KTP. Intinya layanan yang diterapkan pada penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP berorientasi pada kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil, sehingga pihak birokrasi dengan mudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kualitas yang dipenuhi untuk kepuasan publik.

### 2.2.6 Feedback

Menurut (Narayan, 2009) umpan balik atau feedback adalah tanggapan yang diberikan oleh kegiatan pelayanan dari pemberi layanan (*provider*) kepada penerima layanan (publik). Tanggapan tersebut merupakan ungkapan atas respon yang positif atau negatif dari suatu proses pelayanan. Bentuk dari *feedback* menurut (Ghozali, 2010) dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai sesuai nilai kualitas, kesesuaian (efektivitas), ketepatan waktu (efisiensi) dan ketentuan prosedur yang berlaku (prosedural). Pelayanan e-KTP sangat penting dan diperlukan feedback yang berasumsi positif atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak provider terhadap publik, karena itu menilai bagus tidaknya *feedback* pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Kualitas dari proses kegiatan yang dilakukan atas pengurusan KTP sesuai dengan jaminan pengurusan yang bermanfaat.
- b. Kesesuaian dari ketentuan yang berlaku sehingga memberikan efektivitas pemanfaatan dan penggunaan KTP yang harus dimiliki oleh publik.
- c. Ketepatan waktu yang berkaitan dengan penggunaan waktu yang singkat dan cepat, untuk menghindari birokrasi yang panjang memakan waktu lama.
- d. Prosedural sesuai ketentuan dan mekanisme SOP yang harus dilalui untuk mendapatkan KTP.

Uraian di atas menjadi penting pada penerapan *e-government* dalam pelayanan publik yang berpegang pada ketentuan pelayanan Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai serangkaian 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. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi penduduk, yaitu pelaksanaan pencatatan kependudukan didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang dan keluarganya. Pencatatan sipil pada dasarnya juga menganut stelsel aktif bagi penduduk. Selain itu, pelaksanaan pencatatan sipil didasarkan atas peristiwa, yaitu tempat dan waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami seseorang.

Menurut (Sudjarwo, 2015) bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat desa atau kelurahan, RW dan RT. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dan menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Tujuan penerbitan Elektronik KTP (E-KTP) berdasarkan Permendagri Nomor 9

Tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan Elektronik KTP untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Fungsi dan manfaat dari Elektronik KTP (E-KTP). E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.

1. Mencegah adanya pemalsuan.
2. Mencegah adanya penggandaan KTP.
3. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain.
4. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
5. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara.

Sedangkan Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambahkan manfaat mengenai e-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan Negara yakni sebagai berikut:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermaslah tidak akan terjadi.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
4. Bahwa e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur UU Nomor 26 Tahun 2006 dan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis NIK adalah kartu sebagai

identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dikatakan sebagai dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi, sehingga pengelolaannya perlu diatur secara terpadu. Penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan implementasi kebijakan pemerintah melalui Kemendagri berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini

### **2.3 Kerangka berPikir**

Penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP, dasar acuannya pada Instruksi Pemerintah tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dengan membuat situs website. Penerapan *e-government* dalam pelayanan e-KTP yang peneliti amati mengacu pada teori *e-service* dikemukakan oleh (Khosrow–Pour, 2012) bahwa membangun *e-service* yang modern mencakup sistem, informasi, layanan, dan *feedback*. Lebih jelasnya digambarkan kerangka pikir sebagai berikut

## Bagan Kerangka Pikir

