

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan penelitian atas salah satu peneliti serta konsep yang memiliki ketertarikan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping untuk kajian terdahulu membantu penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang baru sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian kajian.

Penelitian yang “Pertama” yang dilakukan Herlita Nuriwari pada tahun 2018 dengan judul “Partisipasi Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya”. Herlita Nuriwari, selaku peneliti dari penelitian tersebut mengatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kabupaten puncak jaya diharapkan dapat memberikan partisipasi kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan partisipasi yang dimaksud berupa sumbangan ide, pendapat atau buah pikiran konstruktif baik untuk menyusun program maupun untuk mempelancar pelaksanaan program dan juga untuk mewujudkan dengan memberikan pengalaman guna untuk mengembangkan pengetahuan yang dikutinya.

Penelitian yang “kedua” yang dilakukan Achni Sutopo, pada tahun 2017 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”. Achni Sutopo selaku peneliti dari penelitian tersebut mengatakan bahwa mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Penelitian yang “ketiga” yang dilakukan oleh Fadhila, pada tahun 2014 dengan judul” Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi” Fadhila selaku peneliti dari penelitian tersebut mengatakan bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang maksimal serta baik, antara lain setiap satuan kerja dalam melaksanakan suatu pelayanan untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Herlita Nuriwari / 2018	Partisipasi Masyarakat Dalam pembuatan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Puncak Jaya	Sama-sama berpartisipasi di dalam instansi yang sama dan juga menggunakan metode penelitian yang sama (kualitatif)	Perbedaan Peneliti Terdahulu dengan peneliti yang akan diteliti peneliti terdahulu hanya berbeda pada Kualitas dan partisipasinya terhadap pembuatan akta kelahiran
2	Achni Sutopo/ 2017	Kualitas Pelayanan Publik DI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.	Dengan adanya pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakatnya	Perbedaan Peneliti Terdahulu dengan peneliti yang akan diteliti peneliti terdahulu berbeda pada Locus penelitiannya

3	Fadhila/ 2014	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi	Mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayanan bagi kepentingan masyarakat.	Perbedaanya dikabupaten sigi ini khususnya pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat dalam rangka pemantapan otonomi daerah.
4	Zul Kazman / 2015	Penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tarakan, tahun 2015	Adanya perbedaan terkait waktu dan tempat penelitian Dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di kota Tarakan pada tahun 2015, sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian di di kabupaten mimika tahun 2024	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada metode deskriptif kualitatif dan menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi, dokumentasi kepustakaan wawancara yang mendalam untuk pengambilan data.
5	Fery fardian/ 2018	Inovasi pelayanan akta kelahiran online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota banda aceh (2018)	Adanya perbedaan penelitian terdahulu yang fokus kepada pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota badan aceh (2018). Sedangkan penelitian sekarang lebih	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif. Selanjutnya menggunakan Teknik pengumpulan data yaitu, observasi ,wawancara dan dokumentasi.

			mencakup semua, kepada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika (2024)	
--	--	--	--	--

Sumber : Noac Eduard Ronsumbre, 2024

Peneliti mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten mimika”. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat judul yang sama, namun yang membedakan dari penelitian terdahulu yakni metode penelitian yang digunakan dan lokasi penelitian.

2.2 Landasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan Dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang di berikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karenaitu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Hardiyansah mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan. Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Gronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah public berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sementara Syafiielnu Kencana mengartikan kata public sebagai "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki". Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota public satu sama lain. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa public adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan public tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka penelitian akan mengurai kanter lebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan public telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto Agus mendefinisikan pelayanan public adalah: "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya." Dari pendapat Dwiyanto Agus menyebutkan bahwa pelayanan public merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi public atau pemerintah kepada masyarakat terkait kewajiban seorang warga negara. Kewajiban yang dimaksud berhubungan dengan individu pemohon jasa sendiri (misal kelengkapan kependudukan: e-KTP, akta kelahiran, KK) dan dapat juga terkait dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan). H.A.S. Moenir menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok kalau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu." Menurut Litjan Poltak Sinambela, pelayanan public diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih "Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan public atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan public harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan public memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan public dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan

pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, mengemukakan asas-asas dalam pelayanan public tercermin dari:

a. Transparansi Bersifat Terbuka

Mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras. golongan. gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini yang terdiri dari 12 asas :

a. Asas kepentingan umum.

- b. Asas kepastian hukum.
- c. Asas kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Asas keprofesionalan.
- f. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif.
- g. Asas partisipasif.
- h. Asas keterbukaan.
- i. Asas kuntabilitas.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Asas ketepatan waktu.
- l. Asas kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

Adapun Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam kemempn No.63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan politik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1). Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
- 2). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3). Rincian biaya pelaksanaan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterimah dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaran pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia-Nya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung pelayanan, seperti: tempat parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila asas-asas diantaranya Transparansi, Akuntabilitas, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Fasilitas, Ketepatan Waktu dan Kemudahan. serta tidak mengabaikan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik.

5. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkan-Nya standar pelayanan publik menurut keputusan MEMPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima termasuk pengadaan

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan 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 akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

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

a) Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrative.

c) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi para pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d) Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e) Biaya/tariff

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g) Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h) Kompetensi Pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, ketrampilan, dan pengalaman

i) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j) Penanganan Paduann, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

k) Jumlah Pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerja-Nya.

l) Jaminan Pelayanan yang memberika kepastian pelayanan

Dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m) Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan.

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan.

n) Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh kegiatan pelaksanaan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh

instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

6. Jenis-Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik sebagai individu maupun makhluk social. Keaneka ragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP /MENPAN/7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya :

- 1). Status kewarga negaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap satu barang dan sebagainya.

Dokumen ini antara lain : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh, misalnya :

2). Jaringan Telpon, Penyediaan Tenaga Listrik, Air bersih dan sebagainya

c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya :

3). Pendidikan, Pemeliharaan Kesehatan, Penyelenggaraan Transportasi, Pos, dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsimmons yang dikutip oleh Saefulah, membedahkan ilmu jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- a) Business Service, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.
- b) Trade Service, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan dan perbaikan.
- c) Infrastruktur Service, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi.
- d) Sosial and Personal Service, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan dan.
- e) Publik Administration, yang dimaksud disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dibedahkan kedalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga (KTP), IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagaan kerja, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- 1). Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
- 2). Meningkatkan produktifitas barang dan jasa.
- 3). Ketepatan ukuran / kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruang yang cukup.
- 4). Menimbulkan rasa kenyamanan.
- 5). Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum

mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan arena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

7. Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu Proses Kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain :

a. Sistem, Prosedur, dan Metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam Pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat Sebagai Pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen itu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar tidak berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan system antri agar pelayanan dapat berjalan

tertib. Unsur yang juga penting selain system, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang professional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain professional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas layanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk memenuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima maupun pemberi layanan.

8. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan lancar sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai 24 serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. H.A.S Moenir terdapat ada enam faktor pendukung pelayanan antara lain :

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor Aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan Bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu disiplin kerja.

c. Faktor Organisasi

Organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu system, prosedur dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor Sarana

Pelayanan faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan / tindakan dengan tanpa tulisan. Wolkins dalam Fandy Tjiptono mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan secara berkesinambungan, Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, serta penghargaan dan pengakuan. jadi dapat diartikan kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik,

faktor imbalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lain, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel ditubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biangkeladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi Achmad adalah tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administrative yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai peraturan dalam pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batinggi Achmad antara lain adalah :

a) Pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan system yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggaraan memiliki hak:

1. Memberikan Pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
2. Melakukan kerjasama
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggaraan berkewajiban :

- a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c) Menempatkan pelaksana yang kompeten.

- d) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan bentuk pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai Penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang

10. Kualitas Pelayanan

Publik pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah 30 produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
- b) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Love lock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanannya itu *respected service* and *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S Moenir antara lain :

- a) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g) setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lain.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik. Menurut para suraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model

SERVQUAL (Service quality). Ada beberapa kriteria yang menjadi dasar dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanannya itu

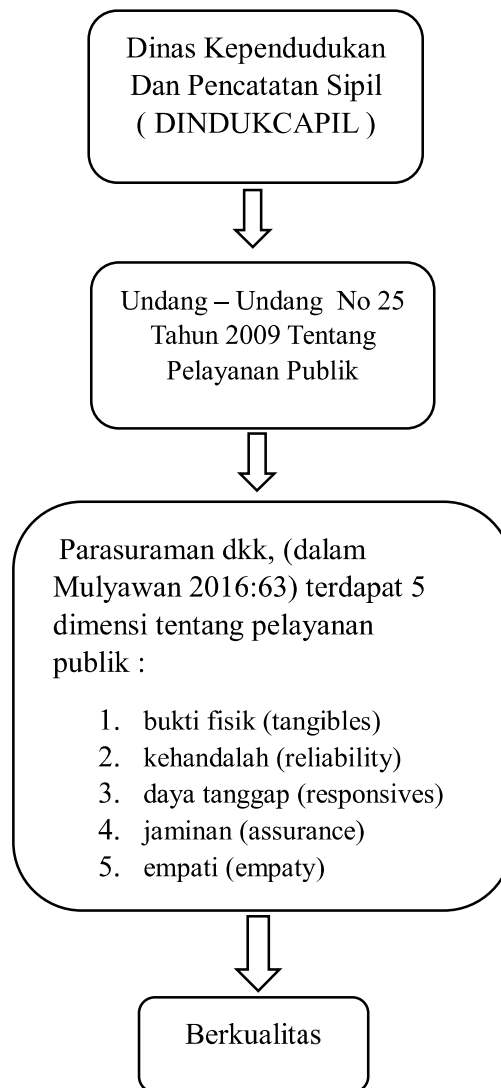
- a) Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b) Reliability, atau kehandalannya itu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) Responsiveness, atau tanggapannya itu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d) Assurance, atau jaminan dan kepastian itu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e) Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indicator diatas, meliputi:

- a. Bukti langsung (tangibles)
- b. Kehandalan (reliability)
- c. Daya tanggap (responsiveness)
- d. Jaminan (assurance)
- e. Empati (empathy)

2.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir



Sumber : Noac Eduard Ronsumbre, 2024

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik standar pelayanan harus dijadikan sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, ketentuan mengenai pelayanan publik bertujuan untuk menetapkan batas-batas dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang para pihak yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Dan apabila terjadi kegagalan dalam pelayanan publik maka tanggung jawab terletak pada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika sebagai penyelenggara layanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat. Salah satu tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang kependudukan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah dll, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan

pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Berkaitan dengan masalah publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kota Pematangsiantar. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai pelayanan dengan nilai harapan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun pelayanan tersebut meliputi dari peralatan, kemampuan aparatur, pengetahuan aparatur, jaminan pelayanan aparatur, dan sikap aparatur kepada masyarakat penerima layanan. Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak dalam dimensi pelayanan, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Adapun penjelasan dari lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus

sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dipercaya serta memuaskan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari public
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramatahman personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Serta tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

2.4 Definisi Variabel

2.4.1. Definisi Konsep

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah ukuran atau tingkat kepuasan dan kecocokan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh kantor dinas tersebut. Konsep ini mencakup berbagai aspek, seperti responsivitas, keandalan, kecepatan, kebijakan, kesopanan, dan kemudahan akses dalam memberikan layanan terkait kependudukan dan pencatatan sipil.

2.4.2. Definisi Oprasional

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah ukuran atau tingkat kepuasan dan kecocokan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh kantor dinas tersebut. Konsep ini mencakup berbagai aspek, seperti responsivitas, keandalan, kecepatan, kebijakan, kesopanan, dan kemudahan akses dalam memberikan layanan terkait kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk mengoperasionalisasikan konsep kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat digunakan beberapa indikator atau variabel yang dapat diukur secara empiris. Berikut adalah beberapa contoh definisi operasional untuk beberapa aspek kualitas pelayanan publik:

1. Responsivitas: Tingkat kecepatan dan kesigapan kantor dinas dalam memberikan tanggapan terhadap permohonan atau keluhan masyarakat.

Definisi Operasional: Waktu rata-rata yang diperlukan oleh petugas untuk memberikan tanggapan awal terhadap permohonan atau keluhan yang diterima.

2. Keandalan: Tingkat kepastian dan konsistensi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.

Definisi Operasional: Persentase kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor dinas.

3. Kecepatan: Tingkat waktu yang diperlukan oleh kantor dinas dalam menyelesaikan permohonan atau proses administrasi kependudukan.

Definisi Operasional: Waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh kantor dinas untuk menyelesaikan proses administrasi kependudukan, mulai dari penerimaan dokumen hingga penerbitan dokumen yang diminta.

4. Kebijakan: Tingkat kejelasan dan kebijakan yang diterapkan dalam memberikan layanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Definisi Operasional: Persentase kepatuhan kantor dinas terhadap kebijakan dan regulasi yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

5. Kesopanan: Tingkat keprofesionalan dan keramahan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat yang membutuhkan layanan.

Definisi Operasional: Skala penilaian subjektif yang diberikan oleh masyarakat terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan.