

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Definisi kualitas pelayanan Publik

Kualitas merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu. Sesuatu ini sendiri dapat mewakili banyak hal seperti produk (barang dan jasa), tenaga kerja, proses dan lain sebagainya. Pelayanan merupakan usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain.

Kualitas pelayanan menjadi dasar utama untuk menentukan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini suatu perusahaan dapat dikatakan sebagai perusahaan yang baik apabila dapat menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan. Ini diperoleh dengan membandingkan jenis layanan dengan layanan serupa lainnya.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan Taufiqurokhman dan Satispi (2018:124).

Menurut Moenir Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88- 119) faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan Keterampilan
- f. Faktor Sarana Pelayanan

1.2. Pelayanan Publik

1.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Dr. Hardiansyah (2018) pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai pada aturan pokok serta tata cara yang ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Inti dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat (Daraba)

Menurut taufiqurokhman dan Satispi (2018) Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsip dasarnya menjadi tanggungjawab dan dijalankan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.2.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

Menurut Mahmudi (2005) dalam Hardiansyah (2017) menjelaskan mengenai:

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan oleh pemerintah diantaranya meliputi:

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Oleh karenanya, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya menjadi suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera

b. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya selain kesehatan adalah pendidikan dasar, pendidikan adalah bentuk investasi sumber daya manusia. Pada pemerintahan di Indonesia pendidikan dasar diterapkan pada program dasar wajib belajar sembilan tahun. Pendidikan dasar tersebut merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya.

c. Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, hal yang harus pemerintah berikan pelayannya adalah bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat contohnya seperti: beras, minyak goreng, tepung, gula, telur, daging ayam dan lain

sebagainya. Dalam penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah juga harus menjaga stabilitas harga dan juga menjaga ketersediaan kebutuhan pokok dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan maupun persediaan.

2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum juga menjadi keharusan yang harus diberikan oleh pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah yaitu:

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan berupa berbagai bentuk penyediaan dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain sebagainya.

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti: penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, penyediaan jaringan telepon.

b. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti: pendidikan tinggi dan menengah, pelayanan kesehatan, jalan dan trotoar dan lain sebagainya.

1.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut hardiansyah (2018:80) dari hasil penelitiannya menguraikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik antara lain:

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
15. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efesiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

1.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 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, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang No 25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

1.2.5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi

pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam Hardiansyah (2018:60) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan.
4. Struktur organisasi.
5. Informasi.
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Prosedur.
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Untuk memahami kepuasan pelanggan, dapat melalui Survei pelanggan berdasarkan dimensi kualitas Pelayanan erat kaitannya dengan kebutuhan pelanggan. bagaimana Untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, Faktanya, banyak ukuran dirancang oleh para ahli Ini dapat digunakan dan juga dapat digunakan sebagai alat pemandu untuk peralatan. Para ahli percaya bahwa dimensi kualitas pelayanan tidak hanya satu, Jadi ada banyak ragamnya, namun penting diperhatikan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yang akan digali adalah “tidak”. Tidak ada metafora tunggal yang dapat memberikan teori umum atau secara universal, setiap dimensi memberikan keunggulan Penjelasan yang kontras dalam konteks yang berbeda.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan),

Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator: - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayanidengantidak diskriminatif(membedabedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

1.3. Tinjauan Umum Tentang E-KTP

1.3.1. Definisi E-KTP

Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) adalah kartu penduduk yang dibuat secara elektronik, baik dalam segi fisik maupun penggunaannya menggunakan sistem komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yaitu pada bulan Februari 2011 dan dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP. Skema e-KTP didorong oleh sistem produksi KTP tradisional/nasional di Indonesia, yang memungkinkan satu orang memiliki banyak KTP. Hal ini disebabkan kurangnya database yang komprehensif yang mengumpulkan data kependudukan di seluruh Indonesia. Fakta ini membuka peluang bagi warga yang ingin menyontek sesuatu dengan menggandakan KTP. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak.
2. Mengamankan korupsi atau tindakan kriminal lainnya.

3. Melakukan penipuan identitas untuk kegiatan teroris.
4. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota.

1.3.2. Persyaratan Pembuatan E-KTP

1. Sudah berusia 17 tahun.
2. Membawa surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT) dan Rukun warga (RW).
3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK).
4. Memiliki surat keterangan pindah dari luar negeri, jika Warga Negara Indonesia datang dari luar negeri karena pindah. Surat ini harus diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berwenang.



