

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau (3) mutu.

Menurut Sinambela dkk (Hardiyansyah 2018:49) mengemukakan bahwa Kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Groetsh & Davis (Tjiptono,1997) dalam Hardiyansyah (2018:49) mendefinisikan bahwa : “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Selanjutnya menurut Feignbaum dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa :

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Sedangkan menurut Crosby dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa :

“Kualitas adalah conformance to requirement sesuai dengan yang di syaratkan atau di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan proses jadi.”

Selain itu, Menurut Kotler (1997) dalam Hardiyansyah (2018:49) memberikan pengertian mengenai kualitas bahwa :

“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that ber on its ability to satisfy stated or implied needs.”
“Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Beragamnya pengertian tentang kualitas antara lain disebabkan oleh cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin dalam Hardiyansyah (2018:51) terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi :

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellen*, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakan.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*.” Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Dengan demikian, dari beberapa definisi para ahli tentang kualitas penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu dari adanya proses pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan dengan menggunakan standar kualitas yang telah ditentukan sehingga kualitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan ataupun konsumen.

2.2 Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani, pelayanan memiliki tiga makna yaitu : (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler dalam Sinambela (20014:4) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2014:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya Menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Cowell dalam Hardiyansyah (2018:13) bahwa pelayanan yaitu :

“Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Sedangkan menurut Lovelock (2011) dalam Hardiyansyah (2018:14) bahwa :

“*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya, *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.”

Dengan demikian, dari beberapa definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah Suatu kegiatan melayani atau memberikan pelayanan secara langsung antara satu pihak dengan pihak lain dengan tujuan memberikan kemudahan dalam proses pemenuhan kebutuhan orang

lain baik berupa barang ataupun jasa sehingga dapat memberikan kepuasan pada penerima pelayanan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan yang dimaksudkan penulis adalah pelayanan publik. Penggunaan istilah Pelayanan Publik (*Public Service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, yang artinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang kebutuhannya, karena pada dasarnya setiap hari masyarakat membutuhkan pelayanan. Beberapa para ahli yang mengemukakan definisi dari pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

Definisi Pelayanan Umum atau Pelayanan Publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018:15) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2011:19) bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai :

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang

memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Sinambela dkk (2014:5) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai berikut :

“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2018:105) lebih lanjut menegaskan bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut penjelasan diatas, Penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik sebagai serangkaian kegiatan pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain yang memiliki kepentingan pada suatu instansi tersebut, sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditentukan serta bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atau penerima pelayanan tersebut.

2.3.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan oleh publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

- 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan tinggi dan

menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial) dan sebagainya.

E-KTP sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik kelompok administrasi, dikarenakan dalam pelaksanaan pembuatannya termasuk ke dalam kriteria SOP administrasi :

1. Pelaksanan kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.
2. Berisi tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

2.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan.

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 dipertanggungjawaban 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 suka, 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 Tahun 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; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- 1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasan;
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan publik;
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4. Akurasi; Produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum .
- 5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; peralatan kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informasi.
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan pendukung lainnya yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugasnya, standar pelayanan publik juga dijadikan alat control atau penilaian penerima pelayanan atau masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik menurut Hardiyansyah (2018:37) sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur Pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;

- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi Petugas Pelayanan;
- i. Pengawasan *Intern*;
- j. Pengawasan *extern*;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan Pelayanan.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan yang baik.

Selanjutnya menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (55:2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:55) antara lain adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi Pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, Kebersihan dan lain-lainnya.

Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiyansyah 2018:63), Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1). Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2). Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3). Dimensi *Responsiviness* (Respon/Tanggapan), terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4). Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5). Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan pemaparan diatas, dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiyansyah 2018:63) diharapkan program *Kelakon Ditonggoni* dapat mencapai pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Pendapat lain dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Hardiyansyah (2018:71), menurutnya dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari *economy*, *eficiency*, *effectiveness & equity*.

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

2.4.1 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Hardiyansyah (2011:53) terdapat beberapa faktor-faktor, dimensi atau variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik;
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan;
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;
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 yang signifikan terhadap kualitas pelayanan;
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terutama 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 efisiensi 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.

2.5 Program Kelakon Ditonggoni

Kelakon Ditonggoni merupakan salah satu program yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Program *Kelakon Ditonggoni* adalah Inovasi Program pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Sebagai salah satu inovasi dari pelayanan pembuatan atau percetakan E-KTP, program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan atau pencetakan E-KTP dengan waktu kurang lebih 5 menit sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

2.5.1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah nama resmi kartu tanda identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun keatas. KTP berlaku selama 5 tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan, Khusus warga yang berusia 60 tahun ke atas mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. Namun sejak tahun 2011 KTP non Elektronik ini telah digantikan dengan KTP elektronik.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, E-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik baik penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang dimulai pada tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Keempat kota tersebut antara lain yaitu Padang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan 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 175 juta penduduk sudah memiliki E-KTP dan dari awal sampai akhir 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Menurut UU No.24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat E-KTP, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Adapun Fungsi dan Keunggulan E-KTP yang telah dirangkum berdasarkan UU No.24 Tahun 2013 adalah sebagai berikut :

a) Fungsi E-KTP

1. Sebagai identitas jati diri,
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya,
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP,
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

b) Keunggulan E-KTP

1. Identitas jati diri tunggal,
2. Tidak dapat dipalsukan,
3. Tidak dapat digandakan,
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (E-voting).

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib E-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain,
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gura-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores,
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

Adapun untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk, diperlukan persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

1. Surat Pengantar dari RT/RW,
2. Kartu Keluarga,
3. KTP lama bagi yang memperjang KTP,
4. Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)

Dalam hal pelayanan E-KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang ditetapkan aparat pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparat pelayanan yang bersahabat dan ramah kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.

2.5.2 Prosedur Pelayanan Program *Kelakon Ditonggoni*

Program *Kelakon Ditonggoni* merupakan suatu program Dinas Kependudukan Kota Cirebon dalam pembuatan atau percetakan E-KTP. Pemohon atau masyarakat yang ingin mengajukan percetakan E-KTP bisa mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dan membawa berkas yang dibutuhkan. Adapun prosedur dalam pelayanan program *Kelakon Ditonggoni* yaitu sebagai berikut :

1. Mengambil nomor antrian;
2. Menunggu dipanggil ke meja pelayanan;
3. Pemohon memberikan alasan mengapa cetak E-KTP;
 - a. Jika pemohon ingin mencetak E-KTP karna hilang, maka harus melampirkan surat kehilangan dari kepolisian,
 - b. Jika E-KTP sebelumnya rusak maka pemohon cukup datang langsung membawa E-KTP yang rusak.
4. Dilihat persyaratan untuk percetakan E-KTP;
5. Selanjutnya petugas akan mencetak E-KTP baru milik pemohon hanya dengan waktu 3-5 menit.