

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

2.1.1 Pengertian Kualitas

Manusia adalah makhluk sosial yang pada dasarnya tidak bisa hidup sendiri atau dengan kata lain selalu membutuhkan orang lain untuk segala aktivitasnya. Artinya pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pada kodratnya manusia adalah melayani dan dilayani. Dalam suatu negara, masyarakat mempunyai hak dan kewajiban bernegara. Hak warga negara adalah salah satunya mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Akan tetapi dalam kenyataannya pemerintah masih belum melaksanakan tugasnya dengan baik.

Kecamatan Gegesik adalah sebuah instansi yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam wilayah tersebut. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Gegesik sangat berpengaruh pada baik atau buruknya sebuah pelayanan.

Menurut Trilestari di dalam buku Hardiyansyah (2011: 35) sebuah konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari sebuah perspektif yang digunakan di dalamnya. Menurutnya juga, ada tiga orientasi dari sebuah kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses.

Menurut *Kotler* dalam buku (Hardiyansyah, 2011: 35) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pengertian kualitas menurut *Groetsh* dan *David* dalam buku (Hardiyansyah, 2011: 35) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian kualitas menurut *Rusell* dan *Taylor* dalam buku (Wibowo, 2014: 113) yaitu kualitas adalah sebagai totalitas tampilan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berusaha segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Menurut *Heizer* dan *Render* dalam buku Wibowo (2014: 113) mengartikan sebuah kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh *David* dan *Uttal* dalam buku (Hardiyansyah, 2011: 35) yaitu merupakan suatu usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Lovelock dalam buku Soedarmayanti (2009: 252), mengemukakan bahwa kualitas berarti :

1. Kecocokan untuk pemakai
Kecocokan untuk pemakai artinya adalah kualitas merupakan suatu kecocokan pemakaian dari pelanggan baik dalam bentuk kecocokan pemakaian barang maupun jasa.
2. Kesesuaian dengan persyaratan atau aturan
Kesesuaian dengan persyaratan atau aturan artinya adalah kualitas itu harus sesuai dengan persyaratan serta tuntunan yang diinginkan oleh pelanggan atau pengguna jasa.
3. Kecocokan atau penyempurnaan berkelanjutan
Kecocokan atau penyempurnaan berkelanjutan artinya bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus dilakukan secara baik dan benar mulai dari tahapan awal pelayanan sampai tahapan akhir pelayanan.

4. Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan
Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan artinya pelayanan yang diberikan harus memberikan kesan puas kepada para pelanggan sehingga pelanggan akan merasa bahagia atas apa yang dia peroleh selama melakukan pelayanan.

Kesimpulan dari uraian diatas adalah bahwa kualitas adalah kemampuan dari sebuah produk yang dihasilkan baik berupa barang ataupun jasa yang tujuannya adalah memuaskan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa senang atas apa yang sudah diberikan.

2.1.2 Perspektif Kualitas

Menurut Garvin dalam buku (Hardiyansyah, 2011 : 37) terdapat 5 (lima) macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa sebuah kualitas sapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, yaitu meliputi :

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, mempunyai arti bahwa dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, mempunyai arti bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat di kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam sebuah kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki oleh suatu produk.
3. *Used-based approach*, mempunyai arti bahwa sebuah kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) yaitu 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*, mempunyai arti bahwa 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 suatu

tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan sebuah kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based approach*, mempunyai arti bahwa memandang sebuah 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 oleh konsumen maupun pelayanan yang Paling bermakna bagi para pelanggan.

Dari berbagai pemahaman tentang perspektif kualitas akan terdapat beberapa perbedaan karena seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Berbagai jenis pemahaman, berneka ragam, apapun pemahaman yang telah dijelaskan tentang sebuah perspektif kualitas akan selalu bermanfaat.

2.1.3 Dimensi Kualitas

Garvin dalam buku *Hardiyansyah* (2011 : 38) mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisi strategis antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja.
Kinerja yaitu mengacu pada sebuah karakteristik utama suatu produk operasi.
2. Fitur.
Fitur yaitu biasanya mengenai aspek sekunder kinerja, “lonceng dan peluit” produk dan jasa, karakteristik yang melengkapi fungsi dasar mereka.
3. Keandalan.
Keandalan yaitu dimensi yang mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam jangka waktu tertentu.
4. Kesesuaian.
Kesesuaian yaitu derajat dimana desain sebuah produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan.
5. Daya tahan.

Daya tahan yaitu ukuran hidup dari suatu produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis.

6. Servis.

Servis yaitu kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan.

7. Estetika.

Estetika subjektif yaitu dimensi dari sebuah kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa, atau bau merupakan masalah penilaian pribadi dan refleksi dari referensi individual.

8. Persepsi Kualitas.

Persepsi Kualitas yaitu konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap tentang produk atau atribut jasa, tindakan tidak langsung mungkin satu-satunya dasar mereka untuk membandingkan sebuah merek.

2.1.4 Sumber Kualitas

Pengertian sumber kualitas menurut Fandi Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *"Total Quality Managemen"* mengemukakan paling tidak ada 5 sumber kualitas yang biasa dijumpai, antara lain sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang menekankan pada ketepatan, baik ketepatan waktu maupun detail dari produk itu sendiri.
2. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan pada peralatan yang terpelihara baik, pekerjaan yang terlatih baik, dan penemuan penyimpangan secara tepat dan tepat.
3. Desain produk yang menekankan pada keandalan dan perjanjian ekstensif produk yang di produksi atau jasa sebelum dilepas ke pasar.
4. Manajemen vendor yang menekankan pada kualitas sebagai sasaran paling utama sebagai penarik pasar.
5. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari sebuah manajemen puncak.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa sebuah pemerintahan negara pada hakikatnya adalah menyelenggarakan dua

jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya berkaitan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan untuk fungsi pelayanan berkaitan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dan untuk pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut. (Hardiyansyah, 2011: 10)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu yang pertama adalah perihal atau cara melayani, yang kedua adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan yang ketiga adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Hardiyansyah, 2011: 10)

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang sudah dikutip oleh Donald dalam buku Hardiyansyah (2011 : 10) bahwa sebuah pelayanan yaitu pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya adalah tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut *Lovelock* dalam buku Hardiyansyah (2011: 10) pelayanan adalah suatu produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dialami atau dirasakan.

Pengertian pelayanan menurut *Kotler* (2003: 464) ialah pelayanan adalah sebagai sebuah tindakan ataupun kinerja yang diberikan kepada

orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu yang pertama adalah *High Contact Service* adalah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa sangat tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan tersebut. Yang kedua adalah *Low Contact Service* adalah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi, *physycal contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk kedalam klasifikasi *Low Contact Service* misalnya adalah lembaga keuangan.

Sampara dalam buku Sinabela (2008 : 5) menjelaskan pengertian pelayanan ialah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interkasi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan untuk pelanggan.

Menurut *Groonros* dalam buku Ratminto dan Atik (2005 : 2) Pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh sebuah perusahaan pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan sebuah manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada hakikatnya tidak mempunyai wujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu apapun, proses produksinya bisa saja dikaitkan dengan suatu produk.

Selanjutnya *Fitzsimmons and Fitzsimmons* dalam buku Hardiyansyah (2011: 36) mengemukakan bahwa supaya persepsi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya serta kualitasnya, perlu diketahui bahwa pengukuran pada kualitas pelanggan itu dengan cara yaitu :

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan yang lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks

sebuah pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukanlah berpindahnya pelanggan akan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan atau pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

2. Mengetahui adanya kesenjangan pelayanan ialah kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara sebuah pelayanan yang diberikan atau apa yang diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*percieved service*).

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan tidak berwujud dan tidak dapat dirasakan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam bentuk barang ataupun jasa dengan harapan bahwa apa yang diberikan memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan.

2.2.2 Kepuasan Pelayanan

Sebuah pelayanan haruslah memberikan efek kepuasan bagi para pelanggan. Dalam pemerintahan, sebuah pelayanan publik menjadi tolak ukur sebuah organisasi, apakah organisasi itu baik atau tidak. Jika pelayanan publik yang dilakukan oleh sebuah instansi tersebut baik dan memuaskan masyarakat maka citra organisasi atau instansi tersebut juga baik. Sebaliknya jika pelayanan publik dalam suatu organisasi itu buruk atau kurang memuaskan, maka citra dari sebuah instansi tersebut juga kurang baik. Maka dari itu sebuah pelayanan selalu berkaitan dengan sebuah kepuasan.

Kepuasan pelanggan menurut *Fitzsimmons and Fitzsimmons* dalam buku Hardiyansyah (2011 : 36) yaitu "*Costumer statification is costumer perception that a supplier has met or excecuded their expectation*". Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan

sebuah kenyataan dari kenyataan yang ada dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbicangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi sebuah ukuran untuk keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah atau pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat, isu-isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipengaruhi karena adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan diberbagai belahan dunia, *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari ilmu administrasi negara atau publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara atau administrator daerah. (Hardiyansyah, 2011 : 1)

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara

(BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dinamakan dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dari sebuah 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 para penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sadu Wasistiono dalam buku Hardiyansyah (2011: 11-12) yang disebut dengan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun dari pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam buku Hardiyansyah (2011: 11) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh sebuah instansi pemerintah baik pada tingkat pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tahun 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum dan definisi dari pelayanan umum adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta dari sebuah kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang ataupun jasa.

Sementara itu menurut David McKeivitt (1998), di dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti dari pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa *“core public services may be defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best known example”* (Hardiyansyah, 2011 : 12) yang artinya pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai layanan yang penting untuk perlindungan dan peningkatan kesejahteraan warga negara, namun juga berada pada wilayah dimana pasar tidak mampu menjangkau atau bahkan mendekati negara yang secara sosial sudah optimal secara sosial, kesehatan, pendidikan dan keamanan yang akan memberikan contoh pengetahuan terbaik dan kejelasan yang paling jelas.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan diatas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat tiga unsur penting dalam sebuah pelayanan publik, yaitu: unsur yang pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah atau pemerintah daerah, unsur yang kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu

orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur yang ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). (Hardiyansyah, 2011: 12-13)

Dalam konteks pemerintah daerah pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas efektivitas efisiensi integritas netralitas dan keadilan sebagai bahan dari sebuah penerima pelayanan. Sebagai suatu lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan bagi kebijakan pelayanan serta pengelolaan di dalam sumber daya yang berasal dari dan untuk bertujuan kepada masyarakat.

Dari uraian dan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah atau swasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. dalam konteks pemerintah daerah pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat atau orang dan organisasi lain sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

ditentukan dan ditunjukkan dalam memberikan kepuasan pada penerima pelayanan.

Kumorotomo (Dedi Mulyadi, 2015: 175) mengungkapkan, rutinitas tugas tugas pelayanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal telah mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban.

Akhir-akhir ini para pegawai yang bekerja tidak lagi merasa terpakai dan terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki suatu prosedur kerja tetapi justru lebih sering menolak adanya suatu perubahan etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo ini telah menimbulkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit itu acapkali ditanggung oleh kepentingan pribadi dijadikan komoditas yang untuk kepentingan pribadi atau kelompok.

Apabila dicermati dan ditelaah, kekurangan pelayanan birokrasi itu tidak hanya disebabkan kurang baiknya cara suatu pelayanan yang dimulai dari tingkat bawah, faktor lain yang juga mempengaruhi belum baiknya kualitas pelayanan antara lain adalah prinsip dari organisasi pemerintah yang berorientasi kepada pelaksanaan dan pertanggungjawaban internal saja tanpa mempertimbangkan aspek kualitas.

2.3.2 Hakekat Pelayanan Publik

Telah dijelaskan sebelumnya pengertian pelayanan publik adalah semua kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dalam menjalankan kewajiban aparatur publik sebagai pelayan masyarakat. Hakekat pelayanan publik menurut Sedarmayanti (Hardiyansyah, 2011: 90) lebih menegaskan bahwa hakekat sebuah pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas 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, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menpan nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan secara prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam hal ini masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Meskipun dalam kenyataannya masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

2.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Layanan publik dapat dijelaskan dan disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi yang tentu mempunyai kepentingan pada suatu organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat. Tentu ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri akan tetapi hakekatnya itu untuk melayani sesama atau melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara maupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban dalam suatu pemerintahan dan hak setiap warga negara pada umumnya dan sepenuhnya diatur serta disebutkan pada konstitusi dan undang-undang dasar 1945.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik atau publik service oleh birokrasi tadi adalah yang merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara kepada masyarakat dan negara. Terciptanya pelayanan publik atau pelayanan umum itu karena adanya suatu kepentingan, eksternal ataupun menyeluruh. Kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Ada beberapa jenis pelayanan publik atau pelayanan umum. Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Dedi Mulyadi (2013: 212) adalah antara lain:

1. Pelayanan administratif

Layanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk, akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, surat tanda kendaraan bermotor, izin mendirikan bangunan, paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan jasa

Layanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Di dalam pelayanan publik tentu ada asas-asas yang digunakan agar dalam penyelenggaraannya pada layanan publik dapat berjalan dengan baik dan efektif. Asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja dan pedoman penilaian suatu kinerja untuk setiap dinas atau lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dilakukan tidak lain adalah memberikan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berupa penggunaan barang ataupun jasa. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Hardiansyah, 2011: 24) adalah sebagai berikut:

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras agama dan golongan.
6. Kesamaan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas pelayanan publik menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Hardiyansyah, 2011: 25) menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban

5. Keprofesionalan
6. Persamaan pelaksanaan atau tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
10. Ketepatan waktu, dan
11. Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan

Sedangkan menurut Ibrahim (Dedi Mulyadi, 2013: 194) asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. Hak dan kewajiban, bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga penuh empati dalam pelayanannya)
4. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi

atau lembaga pemerintah atau pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakan nya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asas-asas yang dikategorikan sebagai salah satu asas umum administrasi pihak yang baik ini haruslah bersifat adatif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Bersifat adaptive karena asas-asas ini harus berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang maupun kombinasi dari ketiganya. Bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakekat dan pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan tugas pelaksana pemerintah peraturan perundang-undangan.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menjadi program yang sangat penting bagi kinerja pemerintah di Kecamatan Gegesik yang tentu paling kasat. masyarakat setempat lah yang dapat menilai secara langsung bagaimana kinerja pemerintah Kecamatan Gegesik yang dilihat dari segi kualitas

pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik sangatlah menjadi kepentingan banyak orang dan masyarakat serta dampaknya langsung dapat dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Gegesik dari semua berbagai kalangan. Dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan tentu menjadi citra positif yang otomatis mengangkat pemerintah Kecamatan Gegesik di mata masyarakat setempat.

Menurut Sampara (Hardiyansyah, 2011: 35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Sementara itu menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011: 40) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia proses, dan lingkungan di mana ada penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Sedangkan sebagaimana yang dikemukakan oleh Trigono (Hardiyansyah, 2011: 94) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal adalah pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli yang masing-masing dikemukakan mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dan kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan

layanan akan suatu produk baik barang maupun jasa ataupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

2.4.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Norman (Tri Lestari, 2004: 1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses dalam memberikan kualitas pelayanan, tentu kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya dengan barang jadi.
2. Layanan sifatnya tidak dapat diraba, Pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
4. Karakteristik tersebut dapat menjadikan tolak ukur dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas itu sendiri merupakan bagaimana usaha untuk mencapai dan mempertinggi tingkat kepuasan.

2.4.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum menurut Hardiyansyah (2011: 26) diatur dalam keputusan menteri negara pemberdayaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, 10 prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang 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, pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
7. Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
8. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih komaratih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung Pelayanan, seperti parkir toilet tempat ibadah dan lainnya.

9. Kejelasan meliputi: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
10. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik harus bersikap dan berperilaku sebagai berikut: adil dan tidak diskriminatif, cermat, profesional, tidak mempersulit, patuh pada atasan yang sah dan wajar, tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan berlarut-larut, santun dan ramah, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan institusi penyelenggara, tidak menyimpang pada prosedur, sesuai dengan kepantasan, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, kewenangan yang dimiliki, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan publik, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan atau kepentingan, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.4.4 Standar Pelayanan Publik

Di dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik tentu ada prosedurnya yaitu di antaranya standar pelayanan publik titik ini bertujuan dan sebagai jaminan kepastian bagi pemberi dalam melaksanakan suatu tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam pengajuan proses permohonannya. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Jadi oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan yang melibatkan masyarakat dan atau stakeholder lainnya termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Standar 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:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan ekstern
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana dan apakah berkualitas atau tidak pada pelayanan publik yang diberikan layanan oleh aparatur

pemerintah yaitu sebagai pegawai Kecamatan Gegesik, baik atau buruknya suatu pelayanan publik, maka perlu adanya dimensi atau sebuah ukuran kualitas pelayanan publik yang sesungguhnya. Tentu banyak dimensi-dimensi yang dirancang oleh para ahli yang dapat kita adopsi, atau sebagai alat untuk pemandu bagi aparatur. Dimensi dimensi kualitas pelayanan publik menurut para ahli tentunya tidak hanya satu, ada berbagai macam yang perlu diketahui bahwa dimensi suatu kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, dalam setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini yang dikemukakan oleh Winardi (Hardiyansyah, 2011: 45) "apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan dari sudut macam-macam perspektif"

Menurut Lovelock dan Wright (Hardiyansyah, 2011: 61) ada empat fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk
2. Memahami kemampuan sumberdaya menyediakan pelayanan
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat, dan

4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa atau produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml et.al (Hardiyansyah, 2011: 63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan), *asuransse* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Brown (Hardiyansyah, 2011: 51) mengemukakan bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reability* adalah kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
2. *Assurance* adalah tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
3. *Responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat
4. *Tangible* adalah penyediaan fasilitas dan perlengkapan serta penampilan pribadi

Selanjutnya pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Lovelock (Hardiyansyah, 2011: 71) terdapat 5 prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjemaah) seperti kemampuan fisik, peralatan Oma personil dan komunitas material
2. *Realible* (handal) kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness* adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Asurance* (jaminan) pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* adalah perhatian perorangan pada pelanggan.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (Hardiyansyah, 2011: 72) yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*realibility*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Itulah 5 dimensi yang dikemukakan oleh para ahli yang tentu menjadi salah satu indikator dalam penilaian dan pengukuran dalam kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan telah menjadi ukuran untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dapat dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang dijalankan dan ditetapkan yaitu sesuai

dengan prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan oleh dimensi kualitas pelayanan publik.

2.4.6 Hambatan-Hambatan Pelayanan Umum

Dalam suatu pelayanan publik atau pelayanan umum pasti memerlukan suatu proses agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, namun tentu dalam proses tidak selalu berjalan dengan lancar dan efektif, pasti ada hambatan-hambatan yang menghalangi suatu penghambat proses pelayanan publik. Menurut Wirjono dalam bukunya yang berjudul pelayanan dan kemiskinan (2006: 178) mengemukakan bahwa beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Sering terdapat kepentingan pribadi
2. Kurangnya publik service (pelayanan masyarakat)
3. Prosedur menjadi berbelit-belit dan panjang, karena tidak terpenuhi ketentuan keinginan pelayanan publik.

2.4.7 Upaya-upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum

De Crete dalam buku Hardiyansyah (2011: 99-100) mengemukakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ada 7 dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem* (harga diri) dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan menetapkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuristik dan berpedoman pada kesuksesan hari esok lebih dari hari ini
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan) dengan indikator penyesuaian standar pelayanan pemahaman terhadap keinginan pelanggan dan pelayanan sesuai dengan harapan petugas.

3. *Recovery* (pembenahan) dengan indikator menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan) dengan indikator, perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan) dengan indikator perbaikan secara terus-menerus menyesuaikan dengan perubahan mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana investasi yang bersifat nonmaterial, penciptaan lingkungan yang kondusif, dan penciptaan standar yang responsif.
6. *Care* (perhatian) dengan indikator, menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan) dengan indikator, memberdayakan karyawan atau bawahan, belajar dari pengalaman tentunya, dan memberikan rangsangan pengakuan dan penghargaan.

Upaya-upaya yang secara tepat dan konkrit sebenarnya telah berusaha dan diupayakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Namun pada prakteknya tidak semudah itu karena hal inilah tentu kualitas pelayanan masih menjadi sorotan tajam dari masyarakat sekitar.

2.5 Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

2.5.1 Pengertian E-KTP

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 menyatakan sebagai berikut “Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 22 berbunyi sebagai berikut “Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP-El adalah Kartu Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas.”

Pemerintah menerapkan dan membuat kebijakan program E-KTP untuk masyarakat, bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang tertib administrasi secara mudah dan cepat. Pembuatan program E-KTP juga bertujuan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti mencegah adanya pembuatan KTP ganda yang bisa disalah gunakan oleh masyarakat yang tidak bertanggungjawab. Adanya KTP ganda juga bisa membuat kerugian bagi negara karena dana yang dikeluarkan untuk pembuatan KTP membengkak.

Adanya proram E-KTP juga mendukung terciptanya tertib database kependudukan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan, yaitu sebuah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui data penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Dalam hal ini terwujudnya suatu tertib database dalam kependudukan, tertib

penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), yaitu penduduk hanya boleh memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang di dalamnya tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) karena NIK merupakan identitas tunggal bagi setiap penduduk atau warga negara dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dijadikan untuk dasar dari sebuah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Paspor, sertifikat atas hak tanah dan dokumen-dokumen administrasi yang lain.

2.5.2 Syarat-syarat Pembuatan E-KTP

Menurut Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, syarat pembuatan E-KTP adalah:

1. Berusia 17 tahun atau sudah menikah.
2. Membawa surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW)
3. Membawa *fotocopy* Kartu Keluarga (KK)

2.5.3 Cara Pembuatan E-KTP Baru

Menurut Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, tata cara pembuatan E-KTP adalah:

1. Setelah memiliki persyaratan yang lengkap, calon pendaftar bisa langsung mendatangi Kecamatan setempat.

2. Berikan dokumen yang dibuuhkan kepada petugas Kecamatan. Pembuatan E-KTP tidak dapat diwakilkan sehingga calon pendaftar harus datang sendiri.
3. Kemudian calon pendaftar akan dipanggil untuk melakukan foto dan pengambilan sidik jari.
4. Calon pendaftar akan mendapatkan surat pengantar untuk pengambilan E-KTP atau bisa menjadi E-KTP sementara.
5. Proses pembuatan E-KTP memakan waktu 30 menit hingga 1 jam. Sedangkan waktu pelayanan pembuatan E-KTP dibuka sejak pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00.
6. Pengambilan E-KTP yang telah jadi bisa dilakukan dalam waktu 14 hari kemudian. Pengambilan E-KTP harus dilakukan oleh diri sendiri dengan arti tidak bisa diwakilkan.

