

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) Tingkat baik buruknya sesuatu; (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya) atau mutu. Dan kata “pelayanan” menurut Kamus Bahasa Indonesia merupakan (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.

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian Kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) yang dikutip oleh Hardiyansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2011:40) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6)

Melakukan segala sesuatu yang benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar.²⁴ Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik- buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan

pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain

Lebih luas lagi, Daviddow & Uttal (1989:19) dalam Hardiansyah (2011:35) mengatakan “kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Sedangkan Kotler (1977:49) dalam Hardiyansyah (2011:35) memberikan pendapatnya mengenai pengertian kualitas, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Sinambela, dkk (2006:13) dalam Hardiyansyah (2011:36) kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:35) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Beragamnya mengenai pengertian kualitas disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin dalam Hardiansyah (2011:37) mengatakan terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartika sevara bermacam-macam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, sebagai berikut :

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai innate excellence, yakni kualitas dapat dirasakan, diketahui tetapi sulit di definisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based approach*, yakni kualitas merupakan atribut atau spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User-based approach*. Yakni kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang yang merupakan pelayanan yang paling tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada supply terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajinan dan pemanufakturan dan mengartikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan.
5. *Value-based approach*, melihat kualitas dari segi nilai dan harga. Serta mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang

2.1.2 Dimensi kualitas pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, maka perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk dan berkualitas atau tidak. Berkaitan dengan hal tersebut menurut Zeithaml (1990:26) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2011:41) mengatakan bahwa:

SERVQUAL (Service Quality) is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of a understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is "excellent." The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

SERVQUAL (Service Quality) merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, Zeithaml (1990) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* (2011:42) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *preceived service*. *Expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh dimension of service quality yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service*; (5) *Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider*; (7) *Feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt*; (8) *Access. Approachable and easy of contact*; (9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand*; and (10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their need*.

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *Tangible* (terlihat/ terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Realiabile* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (tanggap),

kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; Competence (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; Courtesy (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; Credibility (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; Security (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; Access (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; Communication (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan Understanding the customer (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dkk (1990) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2011:46) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4)

Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customer.

Menurut Zeithaml dkk (1990) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2011:46), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

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

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dengan demikian peneliti bisa menyimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan publik adalah suatu hal yang dapat dinilai serta diukur serta mampu memenuhi keinginan penerima pelayanan secara efektif dan

tepat waktu. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 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.

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 diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

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

Pengertian pelayanan publik menurut Lovelock (1991:7) dalam Hardiyansyah (2011:10) mengatakan service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Service disini memiliki arti produk yang tidak memiliki wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang bisa dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh pihak penerima layanan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam Hayat (2017:21) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kepercayaan publik. Dimana pelayanan publik ini dilakukan dengan bertanggung jawab serta sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau

digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

1.2.2. Pengertian Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai

kepentingan yang sama dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

1.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh sebuah instansi pemerintah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka melaksanakan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih ,2001:4-5 dalam Hardiyansyah 2011:11).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan suatu pelayanan atau pemberian kepada suatu masyarakat yang berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa ataupun non jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang juga dapat memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan bersama kelengkapan kelembagaannya.

Dengan demikian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa

dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

1.2.4. Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan atas kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik akan menjadi harapan penting bagi masyarakat, dimulai dari sikap aparatur yang memberikan contoh pelayanan, jenis pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik yang dilakukan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan nya baik maka masyarakat akan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat akan menjadi cerminan baik atau buruknya pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan publik tidak akan lepas dari manusia, karena dalam pelayanan mempunyai kaitan dengan hubungan hidup manusia, baik dari individu maupun kelompok. Berdasarkan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dapat membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai macam dokumen resmi serta yang akan dibutuhkan oleh publik, seumpama status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan akan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Isin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Isin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

- c. Pelayanan jasa ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi ada 10 prinsip dalam pelayanan umum yang di atur dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2002 disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanan
- b. Prosedur dalam hal pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- c. Kejelasan, meliputi penjelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis administratif pelayanan publik
 2. Pada suatu unit kerja/pejabat yang berhak/berwenang dan bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Suatu rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.
- d. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
 - e. Akurasi, Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - f. Keamanan, Suatu proses dan produk pelayanan publik Suatu proses dan produk pelayanan publik hukum.
 - g. Tanggung jawab, Pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukkan dapat bertanggung jawab atas suatu penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - h. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya tempat sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan serta pendukung lainnya yang sangat memadai dan termasuk suatu penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - i. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang cukup memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta bermanfaat bagi teknologi telekomunikasi dan informatika.

- j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Dalam memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta juga dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- k. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas tersebut 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 artinya tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas: a. Azas kepentingan umum b. Azas kepastian hukum c. Azas kesamaan hak d. Keseimbangan hak dan kewajiban e. Azas keprofesionalan f. Azas partisipatif g. Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif h. Azas keterbukaan i. Azas akuntabilitas j. Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

k. Azas ketepatan waktu l. Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi azas-azas diantaranya: transparansi,

akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketetapan waktu dan kemudahan

1.3. Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga atau yang sering disebut dengan KK merupakan kartu identitas keluarga yang didalamnya terdapat data yang meliputi nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Sebagai warga negara Indonesia yang baik wajib membuat kartu keluarga kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat setempat.

Persyaratan dalam penerbitan atau pembuatan kartu keluarga meliputi :

- (1) Mengisi formulir biodata,
- (2) Pengantar Rt/Rw,
- (3) foto copy akte perkawinan / buku nikah yang di legalisir,
- (4) foto copy akte perceraian,
- (5) foto copy akte kelahiran suami isteri dan anak.
- (6) foto copy akte kematian,
- (7) foto copy keterangan kelahiran,
- (8) foto copy ijazah sebagai data pendukung bila data tidak ada,
- (9) foto copy KTP elektronik/non elektronik suami istri,
- (10) kartu keluarga lama yang asli,
- (11) surat keterangan kehilangan KTP/KK dari kepolisian,
- (12) surat pindah penduduk yang pindah dalam wilayah RI, dan

(13) tanda tangan lurah dan camat atau yang mewakili. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) lamanya waktu pengisian kartu keluarga yang memenuhi syarat yaitu 2 hari kerja.

Ketentuan Kartu Keluarga (KK) tentang pengelolaan kependudukan dalam Pasal 61 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah sebagai berikut:

Pasal 61

1. KK berisi informasi tentang kolom KK, nama lengkap kepala rumah tangga dan anggota keluarga, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status perkawinan keluarga, dokumen keimigrasian. nama-nama orang tua.
2. Ayat (1) Keterangan pada kolom agama penduduk atau pemeluk agama yang tidak diakui agamanya menurut undang-undang tidak lengkap, tetapi catatan pelayanan tetap berdasarkan kependudukan.
3. Nomor KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selalu berlaku kecuali kepala rumah tangga berganti.
4. KK menerbitkan dan menyerahkan kepada instansi pelaksana kepada penduduk WNI dan WNA pemegang izin tinggal tetap.
5. KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan salah satu dasar penelitian KTP.

Pasal 62

1. Warga negara Indonesia dan warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap hanya dapat mendaftar di 1 (satu) KK.
2. Perubahan susunan keluarga KK harus dilaporkan kepada instansi pelaksana paling lambat 30 hari.
3. Menurut laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), lembaga penegak mendaftar dan menerbitkan kartu keluarga.

Kartu keluarga (KK) adalah catatan yang benar dari anggota keluarga berupa catatan resmi oleh staf departemen kependudukan sebagai pejabat yang berwenang, meliputi nama, identitas, pekerjaan, tanggal lahir dan kerabat dari anggota keluarga. Antara anggota keluarga yang mengesahkannya dengan menandatangani surat kuasa resmi untuk memperoleh status keluarga. Singkatnya, kartu keluarga adalah kartu identitas setiap kepala rumah tangga, dan data serta informasi lain yang dikandungnya merupakan dokumen penting bagi warga negara yang baik.

1.3.1. Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

Menurut Susilo (2013:11) Pencatatan dalam pelayanan kartu keluarga dilakuna denga tata cara :

1. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
2. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan

3. Pemohon melengkapi data keluarga dan data biologis untuk setiap anggota keluarga atau perubahan data anggota keluarga / lembar data tambahan

4. Aparat Desa/Kelurahan menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Buku Pedoman Kependudukan (BIP).

5. Pemohon atau aparat desa/kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh kepala desa/lurah dan mengirimkannya ke kecamatan sekolah.

6. Petugas Kecamatan menerima dan meninjau kelengkapan dokumen yang diperlukan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Daftar Umum Kependudukan (BIP).

7. Pencatat penduduk di tingkat kecamatan akan menerbitkan empat (empat) eksemplar kartu keluarga.

8. Petugas kecamatan yang menerima Surat Perintah (SP) dari Camat menyerahkan KK beserta kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan surat pengantar yang berisi daftar nama yang ditandatangani Camat atau penanggung jawab departemen kepada instansi pelaksana KK.

9. Petugas pendaftaran kependudukan instansi pelaksana melakukan verifikasi dan konfirmasi terhadap data KK yang

kemudian diparaf oleh petugas teknis dinas pendaftaran kependudukan, kemudian ditandatangani oleh penanggung jawab instansi pelaksana.

10. KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon

11. Petugas kecamatan menyampaikan KK yang ditandatangani oleh kepala badan pelaksana kepada pemohon.

12. Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.

13. Penerbitan tanda tangan KK selesai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah petugas kecamatan menerima dokumen dan mengumumkan selesai.

Pendaftaran kartu keluarga warga negara Indonesia sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 1. Setelah memenuhi persyaratan berikut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 (1) dan (2) akan dilaksanakan:

1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;

3. Bukti pindah/surat keterangan kedatangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau

4. Surat keterangan kedatangan orang asing yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena relokasi.

Setelah memenuhi persyaratan berikut, KK juga berubah karena penambahan anggota keluarga ke KK untuk populasi kelahiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) dan (2):

1. KK lama; dan
2. Kutipan Akta Kelahiran

Maka pasti akan ada perubahan dalam keluarga. Selain bertambahnya anggota, ada juga anggota keluarga yang melengkapi dengan menumpang KK anggota keluarga. Perubahan KK yang menambah anggota keluarga untuk membawa WNI ke KK harus dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

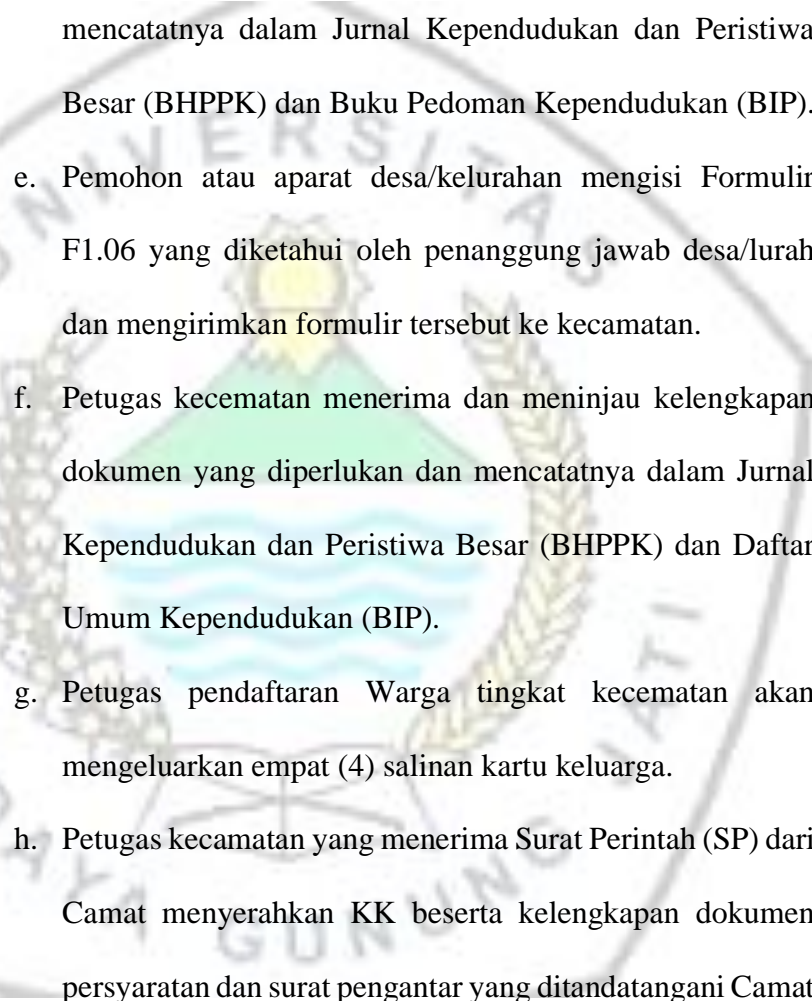
1. KK lama;
2. KK yang akan ditumpangi;
3. Bukti pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau;
4. Surat keterangan masuk asing bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Selain perubahan anggota keluarga karena kelahiran atau penempatan anggota keluarga. Sebaliknya, sejak pengurangan penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 (1) dan (2), anggota keluarga dalam KK dilakukan setelah terpenuhinya syarat-syarat sebagai berikut, sehingga KK berubah:

1. KK lama;
2. Surat keterangan kematian; atau
3. Izin pindah/surat pindah berlaku bagi penduduk yang pindah di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Setelah memenuhi syarat-syarat berikut, KK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 (1) dan (2) dapat juga diterbitkan karena hilang atau mengalami kerusakan seperti:

1. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah;
2. KK yang rusak;
3. Salin atau tunjukkan surat keterangan tempat tinggal salah satu anggota keluarga; atau
 - a. Dokumen keimigrasian orang asing akan dikenakan denda administratif sebesar Rp 10.000 ,. Dan warga yang meminta Pemohon untuk meminta surat pengantar dari RT/RW
 - b. Pemohon mengirimkan surat pengantar ke Desa/Kelurahan dan melampirkan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4

- 
- c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03);
- d. Aparat Desa/Kelurahan menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Buku Pedoman Kependudukan (BIP).
- e. Pemohon atau aparat desa/kelurahan mengisi Formulir F1.06 yang diketahui oleh penanggung jawab desa/lurah dan mengirimkan formulir tersebut ke kecamatan.
- f. Petugas kecamatan menerima dan meninjau kelengkapan dokumen yang diperlukan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Daftar Umum Kependudukan (BIP).
- g. Petugas pendaftaran Warga tingkat kecamatan akan mengeluarkan empat (4) salinan kartu keluarga.
- h. Petugas kecamatan yang menerima Surat Perintah (SP) dari Camat menyerahkan KK beserta kelengkapan dokumen persyaratan dan surat pengantar yang ditandatangani Camat atau Kepala Dinas dengan daftar nama kepada instansi pelaksana. Pemohon KK mengikuti format yang tertera pada lampiran peraturan ini.

- i. Petugas pencatatan kependudukan pelaksana melakukan verifikasi dan penegasan data KK yang kemudian diparaf oleh petugas teknis dinas pencatatan kependudukan kemudian ditandatangani oleh penanggung jawab pelaksana.
 - j. Petugas kecamatan menyampaikan KK yang ditandatangani oleh kepala instansi penegak kepada pemohon dan k. Penerbitan tanda tangan KK selesai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah pejabat kabupaten menerima dokumen dan mengumumkan selesai.
4. Perubahan susunan keluarga KK yang melebihi batas waktu 1 tahun dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000. Biaya pengurusan untuk melakukan KK adalah Rp. Tarif umum KK adalah Rp. 0., dan warga yang mengubah struktur keluarganya di KK lebih dari 30 hari menjadi 1 tahun.