

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga mempunyai arti sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal (Hardiyansyah, 2018:49) yaitu usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enchunes customer satisfaction).

Menurut Kotler (dalam Hardiyansyah 2011:35)

“Kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Sedangkan pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:54) sebagai berikut :

“Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

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

1. *Transcendental approach*, kualitas yang dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi didefinisikan dan dioperasionalkan.
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 atau 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 disarankan.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perindustrian 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 menggunakannya.

5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

Dengan mempertimbangkan trade-off antar kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “affordable excellence”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategi menurut Garvin (Hardiyansyah, 2011:38) mengusulkan delapan dimensi yaitu :

1. Kinerja. Kinerja mengacu pada karakteristik utama suatu produk operasi. Untuk mobil misalnya, kinerja akan mencakup ciri-ciri seperti percepatan, penanganan, jelajah kecepatan, dan kenyamanan. Karena dimensi kualitas melibatkan atribut terukur, merk biasanya dapat peringkat obyektif pada aspek-aspek kinerja individu, peringkat kinerja keseluruhan, bagaimanapun adalah lebih sulit untuk berkembang, terutama ketika mereka melibatkan keuntungan yang tidak kebutuhan setiap pelanggan.

2. **Fitur.** Fitur biasanya aspek sekunder kinerja, “lonceng dan peluit” produk dan jasa, karakteristik yang melengkapi fungsi dasar mereka. Garis memisahkan karakteristik kinerja utama dari fitur sekunder seringkali sulit untuk menggambar. Apa yang penting adalah bahwa fitur melibatkan atribut obyektif, tidak prasangka, mempengaruhi terjemahan mereka kedalam perbedaan kualitas.
3. **Keandalan.** Dimensi ini mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam jangka waktu tertentu.
4. **Kesesuaian.** Kesesuaian adalah derajat dimana desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan. Dua langkah yang paling umum dari gagal sesuai adalah cacat tingkat di pabrik dan setelah sebuah produk ditangan pelanggan, kejadian panggilan pelayanan.
5. **Daya tahan.** Ukuran hidup produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis. Secara teknis, daya tahan dapat didefinisikan sebagai jumlah menggunakan satu mendapat dari produk sebelum memburuk, atau dapat didefinisikan sebagai jumlah penggunaan satu mendapatkan dari produk sebelum itu rusak dan penggantian yang lebih baik untuk perbaikan lanjutan.
6. **Servis.** *Serviceability* adalah kecepatan, kesopanan, kompetendi dan kemudahan perbaikan. Konsumen khawatir tidak hanya tentang produk meruntuhkan tetapi juga tentang waktu sebelum layanan dipulihkan, ketepatan waktu dengan janji layanan yang disimpan, sifat berurusan dengan prtugas servis dan frekuensi dengan yang layanan panggilan atau

perbaikan gagal untuk memperbaiki beredar masalah. Dalam kasus-kasus dimana masalah tersebut tidak segera diselesaikan dan mengajukan keluhan, pengaduan sebuah perusahaan menangani prosedur juga cenderung mempengaruhi penilaian akhir pelanggan kualitas produk dan layanan.

7. Estetika. Estetika subjektif adalah dimensi kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Pada dimensi kualitas mungkin sulit untuk menyenangkan semua orang.
8. Persepsi Kualitas. Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap tentang produk atau atribut jasa, tindakan tidak langsung mungkin satu-satunya dasar mereka untuk membandingkan merk. Sebuah daya tahan produk misalnya jarang bisa diamati secara langsung, tetapi biasanya harus disimpulkan dari aspek berwujud dan tidak berwujud sebagai produk. Dalam keadaan seperti itu, gambar, iklan, dan nama merk. Kesimpulan tentang kualitas daripada realitas itu sendiri bisa kritis.

2.2 Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Monir (Pasolong, 2019:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock dalam (Hardiyansyah, 2018:14)

Pelayanan (*service*) adalah produksi 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 dalam dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Sampara (dalam Sinambela 2014:5)

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.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peratan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi

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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Thoha (Mustafa, 2017:131)

pelayanan publik dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017:21)

Bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

Menurut Kurniawan (dalam Mukarom, 2016:43) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut KEPMEN PAN Nomor 63/2003 asas-asas pelayanan publik ialah sebagai berikut :

- a. **Tranparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan sebagai berikut :

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

2.3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat 4 UU No.25/2009 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik ialah 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.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah. Unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

1. Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima pelayanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

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

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
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, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan ialah 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 penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

2.3.6 Fungsi Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 2, menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan

penyelenggara pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas yang sesuai yang diharapkan oleh masyarakat yaitu cepat, tepat waktu, mudah dan murah sehingga masyarakat akan merasa puas.

2.3.7 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi penerima/masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Begitu pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Sampara (Hardiyansyah, 2018:49)

Mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Kasmir (Pasolong, 2019:153)

Mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Hardiyansyah (2018:18) mengemukakan kualitas pelayanan publik bahwa :

Pelayanan publik dapat dinyatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Jika masyarakat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kriteria yang telah dipaparkan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berkualitas atau inefisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangatlah penting terutama dalam meningkatkan pemerintah yang baik.

Menurut penulis kualitas pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jadi apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan sebagai fokus bagi kepuasan pelanggan. Kepuasan ini tergantung dari persepsi-persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi dengan positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Pada umumnya persoalan yang sering muncul di mata publik ialah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan, karena petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Menurut Zeithmal dkk (Hardiyansyah, 2018:63) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

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 Responsiveness (Respon/ketanggapan), 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.

2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Hardiyansyah (2011:73) 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 publik
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik

6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
15. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik

sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisor 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 Kartu Identitas Anak

2.5.1 Pengertian KIA

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen

dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas yang wajib dimiliki setiap anak agar bisa mengakses pelayanan publik secara mandiri. Warga negara Indonesia berusia 17 tahun ke atas memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai identitas diri. Anak-anak juga memiliki kartu identitasnya sendiri. Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas yang wajib dimiliki setiap anak agar bisa mengakses layanan publik secara mandiri. Sejak 2016, pemerintah sudah menerapkan KIA dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Menurut Kemendagri, secara filosofis pemberian KIA pada anak menunjukkan negara hadir memuliakan dan mendorong kemandirian anak serta memberikan perlakuan non diskriminatif bahwa anak memiliki kartu identitas sendiri sebagai WNI. Tidak hanya sebagai data penduduk, KIA juga memiliki banyak manfaat bagi anak, di antaranya digunakan untuk keperluan persyaratan mendaftar sekolah dan sebagai syarat mengurus perbankan bila anak ingin

memiliki tabungan sendiri. Selain itu, KIA juga digunakan sebagai syarat mendaftar BPJS serta mengurus klaim asuransi. Misalnya, anak mengalami kecelakaan dan meninggal dunia, KIA bisa dijadikan alat untuk mengidentifikasi dan juga mengurus klaim kesehatan. KIA juga digunakan dalam pengurusan imigrasi dan juga mencegah perdagangan anak. Bila anak belum memiliki KIA, anda bisa mendaftarkannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah.

2.5.2 Syarat-syarat Pembuatan KIA

Jenis KIA ini terbagi menjadi dua yaitu KIA untuk usia 0-5 tahun tanpa foto sedangkan KIA untuk usia 5-17 tahun dengan foto. KIA ini berbeda dengan E-KTP karena KIA tidak dilengkapi dengan cip sedangkan E-KTP dilengkapi cip.

Adapun persyaratan dalam pembuatan KIA, yaitu :

KIA untuk Anak Usia 0-5 Tahun

- Tidak perlu menyertakan foto
- Membawa Kartu Keluarga (KK)
- Akta Kelahiran
- KTP orang tua (asli)
- Jika belum mempunyai akta kelahiran akan dibuatkan secara bersamaan dengan KIA

Untuk Anak Usia 5-17 Tahun

- Membawa foto anak ukuran 2 x 3
- Membawa Kartu Keluarga (KK)
- Akta Kelahiran
- KTP orang tua (asli)

2.5.3 Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA)

Kegunaan Kartu Identitas Anak (KIA) Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri

Dalam pemberlakuan KIA, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Di dalamnya, pemerintah menyebutkan apa saja yang menjadi tujuan dari rancangan KIA. Berikut kegunaan Kartu Identitas Anak :

1. Sebagai upaya untuk meningkatkan pendataan warga negara.
2. Sebagai perlindungan dan pelayanan publik.
3. Sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Kartu Identitas Anak banyak dimanfaatkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, antara lain :

1. Sebagai upaya untuk memenuhi hak anak.
2. Untuk persyaratan mendaftar sekolah.
3. Untuk bukti diri anak sebagai data identitas ketika membuka tabungan atau menabung di bank, juga berlaku untuk proses mendaftar BPJS dan lainnya.

Penetapan Peraturan Kartu Identitas Anak

Dalam pemberlakuan Peraturan Menteri Dalam Negeri mengenai Kartu Identitas Anak ini, pemerintah menetapkan peraturan dengan menimbang hal-hal seperti berikut :

- a. Bahwa pada saat ini anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan.
- b. Bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.
- c. Bahwa pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak.
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Kartu Identitas Anak.