

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KEPENGURUSAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN
MAKASSAR DI KOTA MAKASSAR**

NATASYA MATOVANI

E011191082



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Natasya Matovani (E011191082). Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota Makassar. xiv + 80 Halaman + 2 Gambar + 2 Tabel + 37 Daftar Pustaka + Lampiran. Dibimbing oleh Badu Ahmad dan Nelman Edy.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampukah sesuai dengan ekspektasi masyarakat, yang mana kualitas pelayanan dapat terpenuhi dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan, serta ketetapan penyampaian sehingga dapat mengimbangi harapan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut perlu diperhatikan pelayanan yang diberikan oleh pemberi kepada penerima pelayanan, yang mana pelayanan publik sendiri diartikan sebagai suatu kegiatan 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. Salah satunya kepengurusan administrasi kependudukan ini, dimana administrasi kependudukan menjadi sangat penting bagi setiap masyarakat yang berada baik dalam kota maupun negerinya sendiri, dikarenakan hal tersebut sebagai identitas warga masyarakat setempat.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran informasi yang menyeluruh. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi pustaka terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota Makassar jika analisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu Tangibles (bukti fisik/berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), serta Empathy (empati) sebenarnya berjalan cukup baik, akan tetapi masih banyak yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan dari proses pelayanan yang diberikan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Natasya Matovani (E011191082). Quality of Service Management of Administration of Population at Makassar District in Makassar City. xiv + 80 Pages + 2 Pictures + 2 Tables + 37 Library List + Appendix. Guided by Badu Ahmad and Nelman Edy.

Service quality is a measure of how good the level of service provided is in accordance with community expectations, where the quality of service can be fulfilled by meeting needs and desires, as well as delivery provisions so that it can balance community expectations. To determine the quality of these services, it is necessary to pay attention to the services provided by the provider to the recipient of the service, where public service itself is defined as an activity to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident regarding goods, services and/or administrative services. provided by public service providers. One of them is the management of population administration, where population administration is very important for every community in their own city or country, because this is the identity of local residents.

The aim to be achieved in this research is to describe the quality of Population Administration Management Services in Makassar District in Makassar City. This research uses descriptive qualitative research techniques to obtain a comprehensive picture of information. The data used in this research was obtained through interviews, field observations, and literature studies of documents relevant to the research.

The results of the research showed that the Quality of Service Management of Public Administration at Makassar District in Makassar City if the analysis using the five dimensions of quality of service according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) namely Tangibles (physical/factual evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and Empathy (empathy) actually went quite well, but there is still a lot to be improved or improved from the service given process.

Keywords: Quality of Service, Public Administration



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

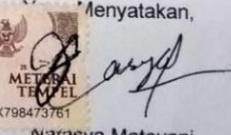
Nama : Natasya Matovani

NIM : E011191082

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota Makassar**" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 12 Desember 2023

Menyatakan,

Natasya Matovani



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Natasya Matovani
NIM : E011191082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi
Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota
Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

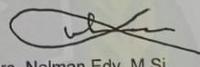
Makassar, 12 Desember 2023

Menyetujui,

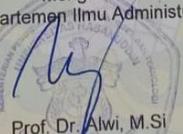
Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si.
NIP 19621231 198903 1 028


Drs. Nelman Edy, M.Si.
NIP 19610717 198702 1 001

Mengetahui:
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,


Prof. Dr. Alwi, M.Si.
NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Natasya Matovani

NIM : E011191082

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi
Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota
Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 12 Desember 2023

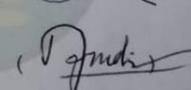
Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si.

Sekretaris : Drs. Nelman Edy, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si.

2. Nuralamsyah Ismail, S.Sos., MA.

()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala nikmat dan karunia-Nya serta segala berkat-Nya kepada penulis yang tiada henti sehingga penulis dapat diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Makassar Di Kota Makassar**” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis telah berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis akan dengan senang hati menerima segala saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna penyempurnaan kedepannya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam penulisannya. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda **Martinus Matovani** dan Ibunda **Neti Tulak** yang sangat penulis cintai, yang senantiasa merawat dan mendidik dengan penuh kasih sayang dan do'a yang tiada hentinya hingga detik ini. Terima kasih juga kepada saudara-saudara tercinta penulis **Javier Zanetti Matovani, Nadine Matovani, dan Naysila Matovani** yang juga selalu menjadi penyemangat dan memberikan motivasi kepada penulis selama ini.

Selain itu, selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai bantuan dan saran dari berbagai pihak. Oleh

karena itu, melalui kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin sekaligus dosen penasehat akademik
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis meskipun ditengah kesibukannya. Penulis sangat berterima kasih dan mendoakan semoga beliau selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
6. **Drs. Nelman Edy , M.Si** selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, masukan, serta meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan mendoakan semoga beliau selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
7. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** dan **Nuralamsyah Ismali, S.Sos., MA** selaku dewan penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas segala masukan dan kritikan yang sangat membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

8. **Para Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas segala didikan ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang telah penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
9. **Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak A. Revi dan Pak Lili, dan Ibu Cia)** serta Staff di lingkungan FISIP Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali terima kasih atas segala bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
10. Terima kasih kepada seluruh **Pegawai Kantor Kecamatan Makassar** yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian ini dan telah banyak membantu hingga selesainya skripsi ini.
11. Terima kasih kepada sahabat terkasih dalam Tuhan Yesus Kristus **Remaja Jompo (Ady Manurun, Amelia Gloria Saulauda, Chandra Kirana Mario, Jultriskha Ratu Matasak, Jufaldi Nandar Sulu, Jecknuar Pidun Taulabi, Kevin Gohari, Kezia Nadyariswari Assa, Novita Diana Putri, Revi Reul Buntugayang, Syntia Sarel Wulandari, dan Sabrina Sihombing)** yang selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, selalu membantu, memberikan semangat dan motivasi selama dibangku perkuliahan. Sukses selalu untuk kita semua dan semoga kekeluargaan ini selalu terjaga.
12. Terima kasih kepada **PMKO FISIP UNHAS** yang telah menjadi tempat yang nyaman untuk bersekutu bersama teman-teman yang terkasih dalam Tuhan Yesus Kristus serta memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman.

13. Terima kasih kepada keluarga besar **UKM D'B3 VOICE FISIP UNHAS** yang telah menjadi wadah penulis untuk mengembangkan bakat di bidang suara. Terima kasih atas segala pengalamannya.
14. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman.
15. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Gel. 107 Kecamatan Manggala** yang telah memberikan pengalaman dan kenangan indah selama KKN. Sukses selalu untuk kita semua dan semoga kekeluargaan ini selalu terjaga.
16. Terima kasih kepada teman seperjuangan **MIRACLE 2019** yang selama ini menjadi tempat penulis untuk berbagi dalam suka maupun duka, selalu memberikan semangat, motivasi, juga bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud.
17. Terima kasih kepada **Career Woman (Karima, Tuti, Fika, dan Nasandi)** yang selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, selalu membantu, dan memberikan semangat. Sukses selalu untuk kita semua dan semoga kekeluargaan ini selalu terjaga.
18. Terima kasih kepada seluruh **Keluarga dan Kerabat** penulis yang tiada hentinya mendoakan dan memberikan yang terbaik selama penulis berada di bangku perkuliahan.
19. Terima kasih kepada **Semua Pihak** yang telah terlibat atau berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan

keihlasannya mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Makassar, 12 Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan	9
2.2 Konsep Pelayanan Publik	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	11
2.2.3 Karakteristik Pelayanan Publik	13
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	14
2.2.5 Asas-Asas Pelayan Publik	16
2.2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	17
2.2.7 Standar Pelayanan Publik	20
2.3 Konsep Kualitas	21
2.3.1 Pengertian Kualitas	21
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	22
2.4.1 Pengertian Kualitas pelayanan	22
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.4.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	26
2.4.4 Faktor Kualitas Pelayanan	28
2.4.5 Manfaat Kualitas Pelayanan	29
2.5 Kerangka Berpikir	30

2.6 Penelitian Terdahulu	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Narasumber atau Informan.....	39
3.6 Teknis Analisis Data	40
3.7 Fokus Penelitian	42
BAB 4 GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	44
4.1 Sejarah Singkat Kota Makassar	44
4.2 Kondisi Gemografis dan Demografis Kota Makassar	44
4.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Makassar	45
4.4 Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Makassar	46
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Tangibles (bukti fisik/berwujud).....	48
5.2 Reliability (Kehandalan)	51
5.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	54
5.4 Assurance (Jaminan).....	60
5.5 Empathy (Empati)	62
BAB 6 PENUTUP	71
6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.1 Kerangka Pikir	32
Gambar 4.3.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Makassar	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.6.1 Tabel Penelitian Terdahulu	36
Tabel 5.1.1 Tabel Hasil Penelitian	71

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang terjalin hubungan erat karena adanya sistem tertentu, adat-istiadat, tradisi, maupun hukum tertentu, serta mengarah pada kehidupan kolektif atau pencapaian suatu tujuan yang sama. Di mana sistem hubungan inilah yang menjadikan manusia saling membutuhkan antara satu manusia dengan manusia lainnya sehingga menjadi satu kesatuan. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan manusia lainnya untuk memenuhi kebutuhannya, dikarenakan manusia tidak dapat hidup seorang diri dalam lingkungan masyarakat sebab mereka saling membutuhkan bantuan satu dengan lainnya.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, hubungan antar pemerintah dan warga negaranya juga saling membutuhkan. Dalam interaksi ini masyarakat membutuhkan pemerintah untuk menjalankan sistem pemerintahan sebagai perwakilan rakyat dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan terkait. Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam kasus pelayanan publik sendiri, hubungannya dengan masyarakat atau manusia ini ialah sebagai pelaku baik dalam hal memberi pelayanan maupun menerima pelayanan tersebut. Dapat dilihat juga pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pada Pasal 1 ayat (6) disebutkan bahwa

“Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.” Yang berarti bahwa semua masyarakat tanpa terkecuali dalam kacamata hukum berhak dan wajib mendapatkan pelayanan sesuai uu yang berlaku baik dalam bentuk jasa, barang, maupun administrasinya.

Masyarakat yang kita sudah ketahui dari penjelasan diatas ini merupakan sekumpulan manusia yang memiliki budaya sendiri dan bertempat tinggal di daerah teritorial yang tertentu. Anggota masyarakat itu memiliki rasa persatuan dan menganggap mereka memiliki identitas sendiri. Di mana dengan adanya identitas ini mereka dapat di kenal atau diketahui oleh satu orang dengan yang lain. Oleh karenanya diperlukan sebuah bukti atau tandak pengenalan dari identitas tersebut, dimana dalam prose pembuatan identitas ini tentunya kita (sebagai masyarakat atau penduduk) hendaklah mengurus keperluan sesuai dengan prosedur administrasi ditempat itu yang dibutuhkan dalam pembuatan identitas ini sendiri.

Dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa “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.” Serta pada Pasal 1 ayat (8) “Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.” Untuk itu Dokumen Administrasi Kependudukan di Kota Makassar perlu ditinjau untuk kembali, sebagai pedoman pelaksanaan program pemerintah Kota Makassar dalam pemenuhan hak dasar masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di mana setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan serta memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen yang dimiliki. Setiap penduduk berhak mendapat informasi mengenai hasil pendaftaran dan pencatatan sipil atas peristiwa penting yang dialaminya dan peristiwa kependudukan beserta keluarganya. Setiap penduduk kota wajib melaporkan peristiwa kependudukannya dan peristiwa penting yang dialami kepada SKPD (satuan kerja perangkat daerah) dengan memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam pendaftaran penduduk ;

- (1) Pelaksanaan pendaftaran penduduk dilakukan pada SKPD yang didasarkan pada azas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang dan atau keluarganya,

- (2) Pelaksanaan pencatatan sipil dilakukan pada SKPD yang didasarkan pada azas peristiwa yaitu tempat dan waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami oleh dirinya dan atau keluarganya.

Berkaitan dengan organisasi Lembaga negara yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, maka Kantor Kecamatan Kota Makassar ini merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah tersebut, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Makassar banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan pengurusan administrasi kependudukan. Dimana dokumen administrasi kependudukan merupakan identitas sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah penduduk Indonesia yang berhak menerima pelayanan publik.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2002 : 27). Kegiatan pelayanan yang bersifat primer maupun sekunder diselenggarakan pemerintah sebagai bentuk perwujudan loyalitasnya sebagai abdi masyarakat, kegiatan tersebut dilaksanakan secara efisien dan responsive yaitu pelayanan dilaksanakan melalui pemanfaatan sumberdaya yang seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal, dan berdasar pada kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia terkait pelayanan dokumen administrasi kependudukan nilai masih kurang maksimal sehingga pelayanan yang dihasilkannya pun belum berkualitas. Di lihat dari Kompas.com, Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrulloh mengatakan, ada lima persoalan yang masih dikeluhkan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan tersebut, hal ini berdasarkan hasil dari beberapa riset yang telah dilakukan atau dipantau melalui media sosial sebagai berikut : (1). Masyarakat masih mendapati adanya calo atau pungli (pungutan liar) yang dilakukan oleh para petugas atau staff di kantor, (2). Terkait banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan, biasanya dimintai untuk membuat akta kelahiran dulu, (3). Masih lambatnya pengurusan serta pencetakan e-KTP, (4). Konsolidasi data yang mana dapat diartikan sebagai proses mensinkronasikan (menyesuaikan) data yang tertera pada dokumen kependudukan dan catatan sipil paling mutakhir Anda ke Data Center Kependudukan Nasional Indonesia, (5). Masalah mengenai nomor antrian yang habis diloket-loket layanan.

Administrasi kependudukan menjadi sangat penting bagi setiap masyarakat yang berada baik dalam kota maupun negerinya sendiri, dikarenakan hal tersebut sebagai identitas warga masyarakat setempat. Selain itu administrasi kependudukan ini pada hakekatnya memiliki peran strategis dalam mewujudkan visi pemerintah menuju masyarakat yang sejahtera dan bahagia. Lebih jelasnya, feedback yang diberikan dengan adanya atau memiliki dokumen administrasi kependudukan ini itu ; selain memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk (individu maupun

kelompok), memberikan kepastian hukum, dan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya, memberi akses bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya (seperti penertiban surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, dan lain-lain), serta pembiayaan pemerintah daerah pada layanan kesejahteraan dan kesehatan warga. Untuk pelayanannya sendiri khususnya pada Kantor Kecamatan Makassar di Kota Makassar, pelayanan yang disediakan dalam administrasi kependudukan ini seperti, pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan pindah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan pada Kantor Kecamatan Makassar bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat sedang melakukan interaksi atau sedang berjalannya proses pelayanan yang dilakukan, dimulai dari ada beberapa pegawai yang sedang melayani berlaku tidak ramah dalam melayani masyarakat yang datang, dan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan, kemudian juga dalam pengamatan peneliti serta narasumber yang bersangkutan menganggap pegawai cenderung tidak responsif dikarenakan hanya diam saja melihat masyarakat yang berdatangan sedang kebingungan dengan bagaimana prosedur yang telah ditetapkan dikantor tersebut (apakah perlu ada/ambil nomor antrian atau langsung ke loket administrasinya). Selain masalah empati pegawainya yang kurang juga terdapat beberapa masalah yang sama dengan yang dijelaskan Direktur Jenderal Kemendagri di atas; seperti adanya oknum yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan posisi/wewenangnya berupa

melakukan nepotisme pada proses kepengurusan administrasi kependudukan. Beberapa syarat tambahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan yang membuat penundaan kepengurusan administrasi kependudukan yaitu pembaharuan kartu tanda penduduk serta kesalahan yang terjadi pada dokumen administrasi kependudukan yang sudah jadi (salah huruf, menyingkat nama, salah angka) sehingga harus dibuat kembali.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait “Kualitas Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Makassar di Kota Makassar.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini ialah mengenai bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Seusai dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan beberapa manfaat antara lain, sebagai berikut :

1. Bagi Kecamatan Makassar, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai solusi alternative dalam pengambilan

keputusan untuk memecahkan permasalahan seta persoalan sehubung dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Makassar, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

2. Bagi Universitas, hasil penelitian ini diharap dapat digunakan sebagai tambahan khasanah perpustakaan, bahan referensi dan bahan masukan bagi peneliti lebih lanjut yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai langkah kongkrit untuk penerapan ilmu berdasarkan teori yang selama ini didapat, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi Kantor Kecamatan Makassar dan permasalahan yang dihadapinya, sehingga dapat dimbil kesimpulan yang tepat.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Prasajo dalam Ahmad (2018) adalah suatu sikap merespons (pemberi jasa layanan) terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi apabila ppenerima jasa layanan tersebut mendapatkan apa yang mereka inginkan (baik itu dalam bentuk jasa maupun produk).

Pelayanan menurut Kotler dalam Pundenswari (2017) merupakan setiap kegiatan yang selalu menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, yang menawarkan kepuasan walaupun tidak selamanya dalam bentuk fisik atau produk.

Moenir dalam Revida, Aisyah, Pardede, Purba, Hidayatulloh, Leuwol, & Manullang (2021) mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sebagai proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Busch dan Houston dalam Nashar (2020), pelayanan publik merupakan suatu perbuatan yang ditujukan atau dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk individu maupun kelompok tertentu, yang dimaksudkan disini itu melayani dan dilayani.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yang menyatakan bahwa pelayanan ini ialah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktifitas yang dilakukan orang lain agar dapat terciptanya suatu kepuasan pada pelanggan atau masyarakat.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Zauhar dalam Ahmad (2018), dapat diartikan sebagai proses dari upaya yang dilakukan untuk membantu ataupun memberikan manfaat kepada konsumen (pelanggan), baik dalam bentuk jasa maupun barang yang mereka butuhkan dan inginkan. Yang mana, pelayanan publik yang berupa barang maupun jasa ini diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada rakyatnya.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Revida, Aisyah, Pardede, Purba, Hidayatulloh, Leuwol, & Manullang (2021), pelayanan publik ialah suatu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban dan rasa tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Robert dalam Maryam (2017) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban."

Menurut Subarsono dalam Putra (2019) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan, maka dari itu pelayanan publik ini didefinisikan sebagai suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk dari keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Widodo dalam Maryam (2017), dapat diartikan sebagai suatu pemberian layanan (melayani) keperluan warga atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan definisi-definisi mengenai pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan publik ini merupakan segala bentuk kegiatan yang memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan aturan pokok dan perundangan yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a) Pelayanan administratif ; Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan

(IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b) Pelayanan barang ; Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Pelayanan jasa ; Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah (2018) mengemukakan jenis-jenis pelayanan publik sebagai berikut :

- a) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan

perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.2.3 Karakteristik Pelayanan Publik

Berdasarkan karakteristiknya menurut Kotlet dalam Putra (2019), ada beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan setiap organisasi publik dalam memberikan pelayanan, salah satunya itu karakter khusus suatu pelayanan sebagai berikut :

- a) Tanpa wujud atau *service intangibility*, yang mana di dalam jasa/pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, diraba, didengar, ataupun dicium sebelum jasa tersebut dibeli. Kita ketahui sendiri bhwasannya keterkatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan pada suatu produk fisik yang diproduksi untuk dijual dan dikonsumsi oleh publik. Semenrata dalam hal ini, jasa tersebut dijual terlebih dahulu barulah dapat dikonsumsi dan diproduksi secara bersamaan.
- b) Keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan atau *service inseparabilit*, yang artinya jasa dari pelayanan tersebut tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasanya atau yang memberi jasa tersebut. Untuk penyedia jasanya sendiri itu dapat berupa manusia baik individu maupun beberapa orang (kelompok) maupun mesin.
- c) Variabilitas pelayanan atau *service variability*, yang mana berarti bhwasannya kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang

menyediakan atau membuat jasa tersebut, kapan, di mana, dan bagaimana pemberian jasa itu dilakukan.

- d) Pelayanan langsung digunakan dan habis atau *service perishability*, yang mana jasa pelayanan yang ditera oleh publik hanya dapat dirasakan pada saat itu saja, jasa pelayanan tersebut tidak dapat disimpan atau dijual kembali nantinya karena sudah habis.

2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata dalam Dewi & Suparno (2022), ada empat unsur-unsur penting yang terdapat dalam proses pelayanan publik yaitu :

- a) Penyedia Layanan, yaitu dimana pihak yang dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services).
- b) Penerima Layanan, yaitu mereka yang diberikan atau yang dilayani dalam berbagai macam pelayanan yang disediakan penyedia layanan, yang biasanya disebut sebagai konsumen atau customer.
- c) Jenis Layanan, yaitu layanan-layanan yang bisa atau dapat diberikan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pihak penyedia layanan kepada penerima layanan.
- d) Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Sedangkan menurut Kasmir dalam Dewi & Suparno (2022), bahwa ciri-ciri pemberian pelayanan yang baik adalah dengan memperhatikan serta memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a) Tersedianya karyawan yang baik dan bertanggung jawab dalam setiap tugas dan kewenangannya.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap untuk membantu kelancaran dalam proses pelayanan.
- c) Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga berakhir proses tersebut.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat sehingga nasabah (pelanggan) menjadi puas.
- e) Mampu berkomunikasi dengan baik merupakan salah satu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan, karena biasanya terjadi kesalahpahaman dikarenakan adanya miskomunikasi.
- f) Memberikan jaminan keberhasilan setiap transaksi, sehingga pelanggan tersebut semakin yakin untuk melakukan proses tersebut.
- g) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, hal ini sangat penting sehingga penyedia dapat melakukan segala dengan cepat dan tepat.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), sehingga pelanggan merasa dimengerti dan dipahami oleh penyedia layanan.
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan), agar nasabah merasa lebih leluasa dan terbuka kepada penyedia layanan.

2.2.5 Asas-Asas Pelayan Publik

Dikatakan bahwa dalam pelayanan publik ini dilakukan tidak lain untuk memberikan serta memenuhi kepuasan bagi penggunanya baik dalam bentuk jasa maupun barang, karena itu penyelenggaraannya secara pasti membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lainnya itu mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, instansi pemberi pelayanan publik tersebut perlu memperhatikan asas pelayanan publik. Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 pasalnya yang ke - 4 telah disusun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a) Kepentingan Umum,
- b) Kepastian Hukum
- c) Kesamaan Hak
- d) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e) Keprofesionalan
- f) Partisipatif
- g) Persamaan Perlakuan
- h) Keterbukaan
- i) Akuntabilitas
- j) Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan
- k) Ketepatan Waktu
- l) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Sedangkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.Pan/2003, asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

- a) **Transparansi** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam KBBI, prinsip merupakan suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar dalam berpikir, bertindak, serta berucap. Prinsip ini juga dapat diartikan sebagai asal mula atau dasar dalam melakukan segala sesuatu. Begitu juga dengan halnya dalam memberikan suatu layanan kepada publik, pihak penyelenggaraan pelayanan harus memperhatikan asas-asas serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur oleh negara.

Seperti halnya yang kita ketahui bahwa asal mula atau yang mendasari terbentuknya pelayanan publik itu dari suatu tujuan, yang mana tujuan dari pelayanan publik ialah dapat memenuhi serta memuaskan masyarakat dalam artian bisa menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Dalam hal ini, untuk mencapainya diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Berikut terdapat prinsip-prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik :

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

- f) Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) 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.

Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut :

- a) Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

- b) Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e) Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2.7 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan menjadi jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan ialah ukuran yang dibukukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan., standar pelayanan sekurang-kurangnya mencakup :

- a) Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- b) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

- c) Biaya Pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Penyediaan Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Konsep Kualitas

2.3.1 Pengertian Kualitas

Menurut Tangkalisan dalam Marande (2020), berpendapat bahwasannya kualitas ini ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan, baik itu dengan produk, jasa, manusia maupun lingkungan yang memenuhi kebutuhannya atau bahkan melebihi dari ekspektasinya.

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Barata & Rinaldi (2018) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk dan jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Menurut Ibrahim Buddy dalam Valentama (2022), mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu strategi dasar yang mana menghasilkan suatu produk atau jasa yang memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan baik internal maupun eksternal secara eksplisit dan implisit.

Kemudian ada Feigenbaum dalam Barata & Rinaldi (2018) yang mengartikan kualitas adalah full customer satisfaction atau bisa dibilang yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau yang disandarkan pada kepuasan pelanggan sepenuhnya. Dimana suatu produk memiliki kualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk tersebut.

Berdasarkan dari beberapa definisi yang dijelaskan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis di mana hal tersebut berhubungan dengan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang sudah ditentukan.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi Kualitas pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Gunawan & Saragih (2019), mengatakan bahwasannya kualitas pelayanan itu adalah sebuah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampukah sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Yang mana kualitas pelayanan dapat terpenuhi dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan, serta ketetapan penyampaian sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Lukman dalam Idris & Irawan (2017) ialah suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan tersebut. Standar pelayanan ini itu sebagai ukuran yang memang telah ditentukan untuk suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Tjiptono dalam Valentama (2022), mengatakan bahwa kualitas pelayanan ini adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dimana artinya kualitas pelayanan ini berfokus pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sedangkan Haynes dan Du Vall dalam Gunawan & Saragih (2019), menjelaskan bahwa pengertian dari kualitas pelayanan sendiri adalah suatu proses yang mana secara konsisten dapat meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, konsumen internal dan eksternal, serta memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan penjelasan dari definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya kualitas pelayanan publik sendiri bisa diartikan sebagai tingkatan dalam memberikan pelayanan publik kepada khalayak umum (masyarakat), yang dimana disinilah dapat dilihat sejauh mana pelayanan tersebut dapat dinilai baik buruknya.

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler yang dikutip dalam Barata & Rinaldi (2018), ada lima dimensi kualitas pelayanan beserta indikatornya adalah sebagai berikut :

- a) Tangibles atau bukti nyata yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal. Terdiri atas indikator ;
(1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, (2) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, (3) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

- b) Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Terdiri atas indikator ; (1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, (2) Memiliki standar pelayanan yang jelas, (3) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
- c) Responsiveness atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Terdiri atas indikator ; (1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, (2) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, (3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.
- d) Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas indikator ; (1) Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (2) Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e) Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Terdiri atas indikator ; (1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, (2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, (3) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan.

Dimensi kualitas menurut Garvin dalam Suri & Nainggolan (2022) ada delapan, sebagai berikut :

- a) Kinerja (*performance*) karakteristik operasional pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, seperti kelengkapan interior dan eksterior seperti dash board, ac, sound system, door lock system, power steering, dan sebagainya.
- c) Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil atau mengalami kerusakan atau gagal pakai, misalnya mobil tidak sering macet atau rusak.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi.
- e) Daya tahan (*durability*) ini berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan. dimensi satu ini berkaitan dengan umur baik teknis maupun ekonomis penggunaan suatu produk.
- f) Kecepatan perbaikan (*serviceability*) ini meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan ini terbatas, biasanya sebelum proses penjualan, selama proses terjadinya transaksi, serta pada saat

terjual dengan mengikuti syarat dan ketentuan yang dianjurkan pada perusahaan yang memproduksi.

- g) Estetika ini merupakan keindahan yang menjadi daya tarik bagi para konsumen baik dari segi warna, bentuk, model, dan lain sebagainya.
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sedangkan menurut Yodoyono dalam Idris & Irawan (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat memiliki enam dimensi sebagai berikut ; (1) Kecepatan, (2) Ketepatan (3) Kemudahan atau keterjangkauan, (4) Murah, (5) Adil, (6) Transparansi.

2.4.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim Buddy dalam Valentama (2022), mengatakan bahwa ada beberapa ahli pemasaran mengidentifikasi sebelas karakteristik yang menentukan kualitas pelayanan akan jasa, diuraikan sebagai berikut :

- a) Reliability, yaitu konsistensi dalam kinerja dan ketahanannya.
- b) Responsiveness, yaitu tanggap terhadap klaim/protes konsumen, kesiapan karyawan dalam memberikan service pada waktu yang diperlukan, misalnya adanya teknologi, peraturan, yang berubah dan harus diantisipasi dengan kemungkinan penawaran baru untuk produk/jasa yang belum ada di pasar.
- c) Competence, yaitu menguasai ketrampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan service yang diperlukan.
- d) Acces, yaitu kemudahan pendekatan dan akses.

- e) *Courtesy*, yaitu diperlukannya sopan santun, perhatian yang tulus dan keramahan dari personil/karyawan service ketika mendengar keluhan pelanggan.
- f) *Communication*, yaitu pemberitahuan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dipahami konsumen, menjelaskan perihal service/jasa yang ditawarkan bila diperlukan oleh konsumen.
- g) *Credibility*, yaitu dimana di dalamnya terdapat kepercayaan, keandalan, kejujuran dari karyawan perusahaan.
- h) *Security*, yaitu bebas dari bahaya resiko, atau keraguan, keamanan fisik ataupun keamanan finansial serta kerahasiaan.
- i) *Understanding the customer*, yaitu memahami konsumen dengan cara berusaha mengerti kebutuhan konsumen.
- j) *Assurance*, yaitu memiliki sumber daya manusia dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan jasa purnajual jangka panjang dan bukan sesaat saja sewaktu menyerahkan barang.
- k) *Tangibles*, yaitu bukti fisik adanya jasa (*service*). Adanya fasilitas fisik, ketrampilan personil/karyawan yang baik dalam menyediakan jasa demi kemudahan dan efisiensi bagi konsumen.

Dari pandangan seperti diatas dapat menjelaskan bahwa karakteristik suatu produk atau jasa terdiri dari dua elemen, yaitu penyerahan dan interaksi. Yang mana penyerahan berarti atribut apa yang diserahkan, sedangkan interaksi disini mengacu pada proses kerja karyawan dan peralatan yang mempunyai dampak terhadap persepsi bagaimana konsumen menerima hasil kerja tersebut.

2.4.4 Faktor Kualitas Pelayanan

Nashar didalam bukunya yang berjudul 'Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat' (2020), menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penentu kualitas pelayanan, sebagai berikut :

- a) Faktor kesadaran, yang merupakan suatu kesiapan dimana tidak ada pihak yang berperan tanpa suatu paksaan atau pamrih dalam melaksanakan tugasnya.
- b) Faktor utama, yaitu terdapat peraturan yang memadai sehingga yang bersangkutan akan memiliki sikap kewenangan, pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- c) Faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat mendukung dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
- d) Faktor sarana, merupakan faktor yang berhubungan dengan sarana kerja dan fasilitas pendukung.
- e) Faktor organisasi, terkait dengan segala prosedur, metode, untuk menciptakan mekanisme kerja dengan segala bentuk dan jenis kegiatan.

selain itu terdapat faktor-faktor yang menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan menurut Tjoptono dalam Setiyani & Maskur (2022) :

- a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
- b) Mengelola ekspektasi pelanggan
- c) Mendidik konsumen tentang layanan

- d) Menumbuhkan budaya tentang kualitas
- e) Menciptakan automating quality
- f) Mengelola bukti kualitas layanan
- g) Menindaklanjuti layanan
- h) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sedangkan faktor-faktor yang diduga dapat megurangi kualitas layanan sebuah perusahaan menurut Fandly Tjiptono dalam Setiyani & Maskur (2022), yaitu sebagai berikut :

- a) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan
- b) Intensitas tenaga kerja yang tinggi
- c) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
- d) Gap komunikasi (adanya kesenjangan dalam komunikasi)
- e) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
- f) Perluasan atau pembangunan layanan secara berlebihan
- g) Visi bisnis jangka pendek

2.4.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kottler, Hayes dan Bloom dalam Purnomo (2022), mengemukakan bahwa ada terdapat beberapa manfaat dan tujuan kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a) Masyarakat akan setia kepada lembaga. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menimbulkan kepercayaan penuh kepada lembaga.
- b) Masyarakat bisa menjadi media iklan gratis. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga menjadikan bahan perbincangan dalam

masyarakat melalui rekan, tetangga maupun saudara sehingga lembaga menjadi semakin dikenal.

- c) Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin. Semakin banyaknya masyarakat yang percaya tidak perlu khawatir akan tanggung-jawab dan kualitas lembaga.
- d) Masyarakat tidak akan memperlakukan mengenai harga. Rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tidak akan memperlakukan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan.
- e) Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan masyarakat selain dari kualitas produk juga dari kualitas pelayanan lembaga.
- f) Nama baik lembaga meningkat. Kualitas pelayanan yang baik menjadikan masyarakat semakin puas dan menjadi pelanggan yang setia sehingga nama lembaga semakin baik pula.
- g) Unggul dalam persaingan bisnis. Kepercayaan dari segi pelayanan dan kualitas dari masyarakat menjadikan modal bagi lembaga untuk semakin maju.

2.5 Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2017) mengemukakan pendapatnya bahwa kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut Suriasumantri dalam Sugiyono (2017) mengatakan pengertian kerangka berpikir ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan.

Kerangka berpikir seperti pada penjelasan di atas dapat disimpulkan berupa penjelasan sementara terhadap tanda-tanda obyek permasalahan pada penelitian, penjelasan tentang teori dasar yang digunakan untuk menggambar alur teori yang menunjuk pada pemecahan persoalan. Adapun penjelasan khusus mengenai alur pikir dari penelitian ini akan dijelaskan dibawah ini.

Untuk menerima suatu pelayanan yang berkualitas, maka instansi Pemerintahan pada hal ini tingkat Kelurahan harus tahu perihal standar kualitas yang akan diberikan pada masyarakat mengenai suatu kerangka kerja perihal apa yang akan dijadikan acuan atau pedoman untuk pengguna jasa atau rakyat pada menilai kualitas pelayanan dari penyedia jasa tersebut.

Maka perlu dilihat untuk menelaah secara lebih mendalam mengenai persoalan kualitas pelayanan. sebab dengan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sang pihak penyedia jasa, maka secara tidak langsung akan dapat mengetahui juga sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Makassar ini dalam mempertinggi pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dari pengguna Jasanya atau masyarakat.

Berikut ini merupakan indikator teori dari kualitas pelayanan publik :

Gambar 2.5.1 (Kerangka Berpikir)



2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.6.1 (Penelitian Terdahulu)

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ratna Esa Kuswati (2017)	Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten GunungKidul	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Realiability, dan juga Emphaty) yang belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan sehingga menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di kecamatan tersebut. Contohnya seperti ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan juga ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Selain itu terdapat faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik

			dikecamatan ini yaitu masalah kualitas dan kuantitas SDM, kemudian kurangnya sarana dan prasarana juga koordinasi pemerintah desanya.
2.	Ikatama Putra (2020)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pematang Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	Dari hasil penelitian mengemukakan bahwasannya kualitas pelayanan di Desa Pematang ini belum cukup bagus dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Mulai dari tidak adanya tempat sebagai wadah/kantor desa sehingga urusan administrasi yang ditangani langsung oleh sekretaris desa, kurangnya peralatan penunjang, dan juga tidak adanya pendelegasian kewenangan oleh kepala desa kepada perangkat desa sehingga menyulitkan warga memperoleh pelayanan yang optimal.
3.	Handoko Putra (2021)	Kualitas Pelayanan Administrasi	Dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa kualitas

		<p>Terpadu (Paten) di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis (Studi Pengurusan E-KTP)</p>	<p>pelayanan administrasi khususnya kepengurusan e-ktp di Kecamatan Bantan ini sudah terlaksana akan tetapi belum berlangsung dengan maksimal sesuai dengan standar operasional prosedurmulai dari penyelesaian waktu pembuatan e-ktp hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah petugas dan sarana prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan.</p>
--	--	---	---