

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA

ZAHRA VIVI OCTAVIA

E21115013



PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA DEPARTEMEN ILMU
ADMINISTRASIFAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIKUNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2019





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Zahra Vivi Octavia (E21115013) dengan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba” xii + 109 Halaman + 27 Tabel + 7 Gambar + 4 Lampiran. Dibimbing oleh Prof. Dr. Baharuddin, M.si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr.Muh Tang Abdullah, S.Sos,M.AP Selaku Dosen Pembimbing II.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda, dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Berbagai pelayanan administratif, seperti E-ktip. Pelayanan seperti ini sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan yang harus diselenggarakan oleh negara. Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pelayanan terhadap kartu tanda penduduk yaitu pembuatan E-ktip yang mana E-ktip itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan secara sah dan hukum atas tanda penduduk seseorang, dan juga E-ktip ini berguna untuk keperluan masyarakat, misalnya syarat untuk mendaftar pekerjaan dan sebagai bukti yang sah.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan memngacu kepada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Dari Hasil penelitian ini secara umum kualitas pelayanan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sangat cukup berkualitas dengan rata-rata persentase 89,24%

Kata kunci : Kualitas Pelayanan



Optimization Software:
www.balesio.com



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Zahra Vivi Octavia (E21115013) with a thesis entitled "Quality of E-ID Services at the Population and Civil Registry Office of Bulukumba' 'xii + 109 Pages + 27 Tables + 7 Pictures + 4 Attachments. Supervised by Prof. Dr. Baharuddin, M.si as Supervisor I and Dr.Muh Tang Abdullah, S.Sos, M.AP as Supervisor II.

Public service tends to be a concept that is often used by many parties, both from practitioners and scientists, with different meanings, in political life, improving public services also has very broad implications especially in improving the level of trust in the government. Various administrative services, such as E-ID card. Services like this are very important and become part of the service that must be carried out by the state. Of the various services of the Population and Civil Registry Service, one of which is the service for identity cards, namely the making of E-ID cards, which E-ID card itself becomes important for the community because it is strong and legally and legally proof of one's identity, and also This e-ID card is useful for the needs of the community, for example the conditions for registering a job and as valid evidence.

This research was conducted with the aim of analyzing the quality of E-ID services at the Bulukumba Regency Population and Civil Registry Service. The approach used is a quantitative approach that is looking for data / information from the reality of existing problems by referring to the proof of concept or theory used.

the results of this study in general the quality of E-ID services in the Population and Civil Registration Office of Bulukumba Regency is of very high quality with an average percentage of 89.24%

Keywords: Service Quality





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zahra Vivi Octavia
NIM : E21115013
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Bulukumba

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, 28 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Prof. Dr. Baharuddin, M.Si

NIP 19570102198503004

Pembimbing II,

Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, M.AP

NIP 197205072002121001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 1963 0903 1989 03 1002





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zahra Vivi Octavia
NIM : E2115013
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

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.

Dewan Penguji Skripsi

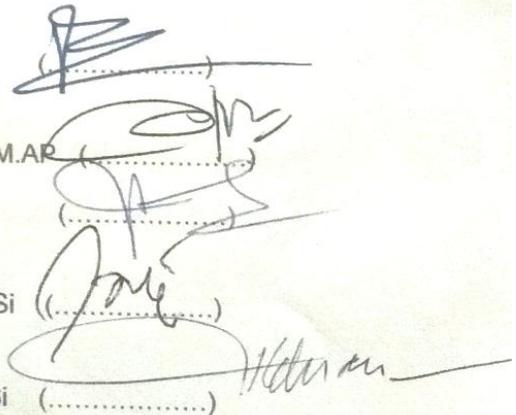
Ketua Sidang : Prof.Dr. Baharuddin, M.Si

Sekretaris Sidang : Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, M.AP

Anggota : 1. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si

2. Prof. Dr. Sulaiman Asang, M.Si

3. Adnan Nasution, S.SOS., M.Si



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, puji syukur yang tiada hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan judul “**Kualitas Pelayanan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten bulukumba**”. Salam dan selawat selalu tucurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW nabi yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti sekarang ini.

Skripsi ini merupakan salah satu karya ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana sebagai wahana untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan berpikir. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan, namun dengan adanya bantuan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa-doa yang selama ini telah dipanjatkan untuk penulis, serta jasa-jasa yang tak terhingga, terutama terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda Syamsul Amar dan Ibunda Ramianti S.pd terima kasih atas doa-doa yang tiada hentinya serta bantuan, dukungan, dan kasih sayang yang terus diberikan serta dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada ananda

ni. Buat kakak dan adikku (Jusri pratama zakti S.pd, Ahmad Faudzan Ayu Lestari terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan senantiasa ni penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi saudara yang terbaik sepanjang masa.



Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung -kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku sektor Unhas beserta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan Staf.
2. Prof. Dr. Armin, M,Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak Dr. Muh Tang Abdullah, S. Sos, M.AP selaku Sekertaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Baharuddin, M,Si selaku pembimbing I Bapak Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos, M.AP selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dukungana dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi
5. Para dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
6. Seluruh staf Akademik Fisip Unhas dan seluruh Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas.

Terima kasih kepada penguji Skripsi Dr. Hasniati, S.Sos,. M.Si, Prof. Dr. Sulaiman Asang MS Adnan Nasution, S.Sos,. M.Si.



8. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba yang telah bersedia memberi bantuan kepada penulis selama meneliti.
9. Teristimewa untuk Fajar Hasbi “My Precious” terima kasih atas kebersamaanya yang senantiasa memberikan dukungan dan selalu menciptakan senyum di tengah-tengah “Penat” dalam penyelesaian Skripsi ini. Thankyou for being with me.
10. Terima kasih untuk Kalomang Squad yang terbaik “ Andi Nurhasana,Sarianti, Nurul Hikmawati,Merlin,Restu,Hasrianti,Siti Nurmukhlisa, Greace, dan Limra terima kasih atas canda tawa, gosip, jalan-jalan, dan dukungan yang diberikan dalam proses pembuatan skripsi ini semoga cita-cita kita bersama dapat terwujud, sukses untuk kalian semua .
11. Teman seperjuangan CHAMPION 15 yang tidak dapat dituliskan satu persatu terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan.
12. Terima kasih kepada KKMB UNHAS, UKMF UNHAS
13. Teman KKN Gel 99 Kabupaten Camba terkhususnya Posko Mario Pulana Irandi,Aswita Wahyuni,Muh. Fachrul, Fajriansyah nur husain, Inggrid yang telah memberikan kenangan terindah selama 2 bulan mengabdikan kepada masyarakat.

... pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, dan gan saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, mohon maaf la terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak



disengaja. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan semua pihak, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

MAKASSAR, FEBRUARI 2019



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Tinjauan Pustaka	6
II.2. Pelayanan Publik	6
II.2.1. Pengertian Pelayanan	6
II.2.2. Pengertian Pelayanan Publik	8
II.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	10
II.2.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik	13
II.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	15
II.2.6. Azas, Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik	18



II.2.7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	22
II.3. Kualitas Pelayanan Publik	26
II.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan	26
II.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
II.3.3. Manfaat Kualitas Pelayanan	38
II.4. Kerangka Berfikir	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian	41
III.2. Lokasi Penelitian	41
III.3. Jenis Penelitian	41
III.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
III.5. Definisi Operasional Konsep	42
III.6. Populasi dan Sampul	46
III.7. Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
IV.2. Visi, Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba	51
V.3. Hasil Penelitian	52
V.3.1. Karakteristik Responden	52
V.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
V.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
V.4. Kualitas Pelayanan	53
V.4.1. Dimensi Tangibles	53
V.4.2. Dimensi Realibility	60



V.4.3. Dimensi Assurance	68
V.4.4. Dimensi Responsiviness	76
V.4.5. Dimensi Empaty	81

BAB V PENUTUP

V.1. Kesimpulan	87
V.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (customer). Dan makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Suatu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dengan hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang

makin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan



Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan, kebutuhan pelanggan dapat terpengaruhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan Menteri penyandanggunaan aparatur negara no: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik

Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan, kebutuhan untuk mengurus KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, balik nama sertifikat, tanah, dll, maka untuk ini Kabupaten Bulukumba harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu. Seiring dengan perkembangan yang sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir

di sektor pemerintah ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat akibat lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur sendiri. Hal ini menyebabkan banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya



masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil dalam system pelayanan yang diberikan oleh Kabupaten sebagian masyarakat yang sudah puas dengan pelayanannya dan sebagian ada yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kabupaten, kondisi demikian kiranya juga membelenggu Kabupaten Bulukumba sebagai kantor yang berkonotasi pelayanan masyarakat(public servis).

Target-target kualitas pelayanan pembangaunan, penyelenggara pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat,tepat dan benar. Oleh karena itu peningkatan pelayanan kabupaten harus terus menerus dilakukan. Salah satu tugasnya adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga harus dapat menetapkan kebijakan penanganannya, dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun berasal dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dikutip oleh Ayudini Samudri (2013) terdapat beberapa perbedaan dalam kualitas pelayanan E—KTP yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya, seperti kuota internet yang terbatas, dan blanko yang kurang sehingga E-KTP lambat dicetak, dan kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan



Tabel 1.1

Jenis pelayanan di Kabupaten Bulukumba

No	Jenis pelayanan	Standar waktu	Biaya
1	KTP	1	-
2	KK (Kartu keluarga)	1	-
3	Surat akte kelahiran	2	-

Sumber : Data penduduk di Kabupaten Bulukumba, tahun 2017)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan bahwa, kepuasan terhadap pembuatan E-KTP merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah dalam menjalankan perannya selaku abdi negara dan abdi masyarakat, dimana masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan dari aparat yang lambat, berbelit-belit dan telah menjadi rahasia umum selaku objek dari pembangunan nasional.

Banyaknya permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik, maka penelitian ini mengukur pada tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, maka dirumuskan sebagai berikut :

“Apakah proses pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba sudah memuaskan masyarakat.



an Penelitian dan manfaat penelitian

n Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan selalu diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu, demikian pula halnya dengan penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kualitas pelayanan kependudukan di Kabupaten Bulukumba

B. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas , maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

A. Manfaat Akademik

Kegunaan Akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi bagi berkaitan dengan kualitas pelayanan atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang yang sama di masa yang akan datang

B. Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan.

C. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah dan memperluas wawasan dalam penulisan skripsi



TINJAUAN PUSTAKA

II.1.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan kerangka acuan atau sebagai landasan teori dalam melakukan suatu penelitian. teori-teori yang dikemukakan merupakan pernyataan dasar yang diharapkan dapat menunjang penyusunan kerangka berfikir yang nantinya menjadi acuan dalam merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap masalah dalam penelitian ini. Dengan demikian hal-hal yang akan dikemukakan dalam tinjauan pustaka tersebut adalah sebagai berikut:

II.1.2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Hardiansyah (2011;11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut H.A.S Moenir (2002;16-17) mengemukakan pelayanan sebagai berikut:

...n pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan ...
...an sebuah proses pelayanan berlangsung secara rutin dan ...
...ambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.



Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam suatu kepentingan umum sehingga arti pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk, memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Winarsih (2006;2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa "public" yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan tata laksana pelayanan adalah "segala kegiatan pelayanan yang



dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya telah ditetapkan dalam suatu ketentuan pokok agar pelaksanaan pelayanan publik dalam berlangsung sesuai standar pelayanan dan sesuai dengan keinginan pengguna pelayanan. Menurut Litjen Poltak Sinambela, dkk (2011;5) pelayanan publik diartikan “pemberi layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan baik itu berupa barang atau jasa yang sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna barang maupun jasa pelayanan.

Pendapat lain dari Winarsih (2006;4) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik

atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-
n.



Pelayanan publik sering dilihat sebagai tolak ukur dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal tersebut berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik, adalah “kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan yang administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut pasal 5 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan ,pengajaran ,pekerjaan ,usaha, tempat, tinggal, komunikasi, informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan jasa baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, atau Badan Usaha Milik Daerah, kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

II.1.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur di dalamnya. unsur –unsur proses pelayanan publik diperlukan agar mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Barata) mengemukakan pendapatnya yang terdapat empat unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:



1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan kepada penyedia layanan yang harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang sesuai dengan harapan yang mereka butuhkan.

Menurut H.A.S Moenir (2002;8) unsur unsur pelayanan antara lain :

1. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil

Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan.

Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan yang harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan pelanggan atau masyarakat.

arana dan Prasarana



Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja keras serta fasilitas pelayanan, misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya informasi jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya seperti petugas pelayanan yang memberikan sistem antrian agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

Unsur yang tidak kalah penting selain sistem, prosedur, dan metode yaitu personil. Personil memiliki peran dalam mewujudkan good government atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin kerja, dan memberikan pelayanan yang optimal pula. Petugas yang profesional sangat dibutuhkan agar bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Selain profesional juga petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan saran dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

Unsur lainnya yaitu sarana prasarana, unsur ini sebagai pendukung dalam pelaksanaan pelayanan. Tersediannya sarana dan prasarana yang mendukung memadai yang akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat



sebagai pengguna. Selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai pengguna layanan yaitu menaati segala prosedur layanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Selanjutnya, Kasmir (2006;34) mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)



jenis-jenis pelayanan publik

terjadinya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan.

kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan

publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN NOMOR 63 Tahun 2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarini (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan ,dokumentasi dan tata kegiatan usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen , misalnya kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat ijin mengemudi (SIM), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau pengurusan tanah dan lain sebagainya .
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh beberapa unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem, kegiatan tersebut menghasilkan produk yang berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telpon.
3. Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya , produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu . misalnya pendidikan , pemeliharaan kesehatan , pelayanan perbankan , pelayanan pos , penyelenggaraan transportasi lainnya .



Jenis-jenis pelayanan publik menurut lembaga administratif negara (SANKRI Buku II 2004;85) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan dengan tugas-tugas pemerintahan , seperti pelayanan KTP , SIM , Pajak ,Perijinan , dan Keingirasian .
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan , jembatan , pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik , air , telepon , dan transportasi lokal
4. Pelayanan sandang , pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan , seperti penyediaan beras , gula , minyak , gas , tekstil , dan perumahan murah
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan – kegiatan sosial kemasyarakatan , seperti pelayanan kesehatan , dan pendidikan .

II.1.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Penyelenggaran pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat dengan baik. Adanya citra organisasi yang baik , maka segala sesuatu yang dilakukan oleh organisasi akan



dianggap baik dan diterima oleh masyarakat dengan baik pula. Menurut Kasmir (2006;3) yaitu faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. H.A.S Moenir (2002;88) berpendapat ada enam faktor yang akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran akan mempengaruhi pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan , ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu , setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan yang ditunjukkan oleh hal-hal penting:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman

3. Kemampuan bahasa

Pemahaman

Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerrja



3. Faktor organisasi

Faktor organisasi hanya terdiri dari beberapa susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor keterampilan dan kemampuan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa yang sesuai dengan harapan.

6. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat perlengkapan pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:



Optimization Software:
www.balesio.com

- Mempercepat proses pelaksanaan sehingga dapat menghemat waktu
- Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- Ketetapan susunan yang baik dan tercermin

4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional

Keenam faktor tersebut mempunyai perasaan yang berbeda tapi saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain, yang secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik itu berupa pelayanan langsung maupun pelayanan yang tidak langsung.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Barata (220;37) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola inisiatif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain sumber daya kesadaran aturan, organisasi, pendapatan keterampilan dan kemampuan, pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu juga terdapat faktor dan eksternal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan dan



berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna pelayanan .

II.1.6. Azas, Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik

Azas-asas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi prinsip dasar sebagai acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bersifat dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang jasa pelayanan.

Untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Sinambela (2001;6) mengemukakan penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

sional

ai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dan

berpegang pada prinsip efisiensi.



4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminasi dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Azas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikutip oleh Kusdarini (2011;190) yakni terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepentingan hukum
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban
- d. Asas kesamaan hak
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipatif

Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Asas keterbukaan

Asas akuntabilitas

Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan



- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Menurut KEPMENPAN NOMOR 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015 : 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam beberapa hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa / dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kejelasan dan ketepatan waktu



Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam 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 penyelenggaraan 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 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 tulus dan ikhlas menyamana



Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

II.1.7. Penyelenggaraan pelayanan publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Septiwinarsih (2005;8) mengemukakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- A. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik
- B. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan menjadi dua yaitu :
 - 1. Pelayanan yang bersifat primer dan
 - 2. Pelayanan yang bersifat sekunder

Salah satu diantara dua jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut sebagai berikut :



- A. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- B. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ada didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan penggunaa/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.
- C. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara..

Kegiatan pelayanan publik atau biasa disebut dengan pelayanan umum sangat erat kaitannya dengan lembaga pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Setiap daerah mempunyai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat

sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

ya otonomi daerah tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang an menyeluruh terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Dengan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan



terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih efektif dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kegiatan pelayanan publik harus berkualitas sesuai dengan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Rahmayanty N (2010;90) tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain :

1. Fungsional

Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewajibannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraaaa pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan .

3. Terpadu

a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat dan tidak perlu disatu atapkan

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.



4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan pola penyelenggara fungsional, terpusat dan terpadu agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan optimal. Tujuan adanya pola penyelenggara pelayanan ini untuk mendorong terwujudnya penyelenggara pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi layanan maupun penerima layanan.

II.2. Kualitas Pelayanan Publik

II.2.1. Definisi kualitas pelayanan

Pemberian kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono 2005;51), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup produk



jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa.

Lovely (Fandy Tjiptono 2000;59) menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”, kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono (2004;121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya :

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif, sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses,

an, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan kat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kaitannya dengan Kantor ependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa pelayanan



diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat

II.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan akan menghasilkan banyak penilaian dari pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pengguna layanan, tetapi apabila pelayanan yang tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan maka akan menimbulkan citra yang buruk bagi penyelenggara pelayanan. Van Looy dalam Hardiansyah (2011;48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi isyarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang kompheresif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan kepada pelanggan.

Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa bermacam-macam bentuknya.

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara dan pemberi layanan produk dan jasa kepada masyarakat harus memberikan pelayanan secara optimal wujud kualitas pelayanan yang baik.



Hardiansyah (2011:50) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan :

1. Self-esteem (harga diri), dengan indikator : pengembangan pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman kepada kesuksesan.
2. Exceed expectation (memenuhi harapan), dengan indikator penyesuaian standar pelayanan , pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. Recovery (pembenahan), dengan indikator menanggapi keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. Vision (pandangan ke depan), dengan indikator perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. Improve (perbaiki), dengan indikator perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang responsif.
6. Care (perhatian), dengan indikator menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.



7. Empower (pemberdayaan) dengan indikator memberdayakan karyawan dan bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

Zeithml, Berry dan Parasuraman, (Diana (2003;690) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

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

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

Dimensi kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

Dimensi *Tangible* (Berwujud) , terdiri atas indikator :



- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan;
 - b. Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan;
 - c. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan;
 - d. Pengguna alat bantu dalam proses layanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
- a. Kemudahan dalam proses layanan ;
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas ;
 - c. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan;
 - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan ;
 - e. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan ;
 - f. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan), terdiri dari beberapa indikator :
- a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan;
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat;
 - c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator :
- a. Jaminan tepat waktu pelayanan;
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;
 - c. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan, 5 dimensi empathy yang terdiri atas beberapa indikator :
- a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun;
 - Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan;
 - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan;
 - Tidak diskriminasi.



Berdasarkan pendapat Zeithaml 1990 dalam Hardiansyah(2011;46) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut :

A. Dimensi *Tangible* (berwujud) , terdiri atas beberapa indikator:

1. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan yang baik dan rapi sangat diperlukan terlebih lagi sebagai petugas pelayanan yang berhubungan dengan orang banyak. Contohnya berkepribadian menarik, memperhatikan cara bicara, ekspresi, berpakaian yang sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi;

2. Kenyamanan tempat dalam melakukan proses layanan.

Lingkungan tempat pelayanan yang harus tertib , teratur , bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan. Hal ini sangat diperlukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan;

3. Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.

Fasilitas yang lengkap akan menunjang pelayanan publik selain itu juga memudahkan penyedia layanan maupun pengguna layanan. Kelengkapan fasilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna layanan;

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan.

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses layanan. Alat bantu ini dimaksudkan adalah alat



bantu yang digunakan dalam proses pelayanan kompute dengan perangkatnya serta studio foto untuk keperluan foto KTP.

B. Dimensi *Realibility* (Keandalan) terdiri atas beberapa indikator:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya di kantor pelayanan. Kemudian kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai;

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Penyedia layanan yang jelas harus memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi , prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan , sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan;

3. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam melayani pengguna layanan;

4. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Pegawai pelayanan harus disiplin dalam menjalankan tugasnya melayani pengguna layanan, seperti tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, segera mengerjakan keperluan pengguna layananvagar pelayanan yang diberikan tepatb waktu, efektif, dan efisien; Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.



Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang telah tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan;

6. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian untuk menggunakan alat bantu pelayanan harus dimiliki oleh pegawai layanan, selain itu pegawai pelayanan harus bisa menguasai alat bantu tersebut agar proses pelayanan berjalan lancar.

C. Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan), terdiri atas beberapa indikator ;

1. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.

Tanggap terhadap pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai ketika pegawai layanan merespon dan tanggap apabila terjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan;

2. Pelayanan yang cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan ketika penyedia layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna layanan;

3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar



pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas beberapa indikator ;

1. Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan;

2. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan;

3. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan;

Pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai, jika memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas akan bisa memberikan informasi yang berkualitas. Pegawai layanan harus mempunyai pengetahuan yang luas guna menjawab setiap pertanyaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan, agar pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

E. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator ;

1. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai. Pengguna layanan akan merasa sangat senang ketika pegawai layanan bersikap ramah dan sopan santun;



2. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Sikap menghargai ini tidak jauh beda dengan sikap sopan santun, menghargai dapat dilakukan dengan menyapa dan tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses pelayanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik;

3. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan akan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi;

4. Tidak diskriminasi.

Pengguna layanan memiliki berbagai macam karakter, sebagai penyedia layanan pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor pelayanan. Semua harus diperlukan sama dan adil.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithamyl (1990) dalam hardiansyah (2011;47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

A. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.

Responsiveness, kemampuan untuk membantu konsumen yang

bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.



- D. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan.
- E. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak hubungan pribadi.
- F. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- G. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya resiko.
- H. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- I. *Communication*, kemauan memberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- J. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian

Adalah bukti langsung (*Tangibless*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empahty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur maupun acuan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kantor kependudukan dan pencatatan sipil, kabupaten Bulukumba. Selain itu juga dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang

an dan dite



II.2.3. Manfaat Kualitas Pelayanan

Di era globalisasi seperti ini masyarakat modern membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, peningkatan mutu kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat dan masyarakat cenderung kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Candra (2005;10) menyebutkan bahwa ;

Aspek penilaian terhadap kualitas jasa biasa mencakup berbagai faktor saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi layanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf , perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan p[elanggan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain guna menunjang kualitas pelayanan secara optimal yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Candra (2011;15) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu :



Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

2. Perusahaan dapat meningkatkan pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan dengan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjelasan tersebut , dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisien kerja organisasi atau instansi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai harapan.

II.3.Kerangka Berpikir

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Administrasi dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangibles, Realibility, Responsiviness, Assurance,Empahty*. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah

an sebelumnya:

Gambar 2.1

