

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk mengetahui arah keilmuan sehingga menjadi salah satu referensi penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu cenderung untuk melihat perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya sehingga terhindar dari plagiasi. Demikian juga adanya kebaruan (*state of the art*) dari penelitian sebelumnya. Model penelitian terdahulu ini dapat digunakan berupa pemetaan. Pemetaan dilakukan dengan cara menyusun matriks berupa peneliti, tujuan penelitian, metode, dan hasil penelitian. Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kotawaringin Barat.

Pertama, Dudi Komarudin (2022) yang meneliti tentang Analisis kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Metode dalam penelitian ini dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada teori SERVQUAL lima dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Kesimpulan penelitian, yaitu pelayanan manajemen kependudukan di dinas kependudukan dan pendaftaran kependudukan terdapat kekurangan tenaga yang harus ditempatkan pada bagian-bagian yang sangat diperlukan termasuk pengelola database kependudukan yang belum mengikuti pelatihan. Masih kurangnya penyedia layanan manajemen kependudukan untuk melayani

masyarakat karena satu penyedia layanan mengelola data dokumen lebih dari satu penyedia layanan di kabupaten. Letak geografis dan struktur demografis kantor pemerintahan Tapanuli Selatan yang relatif jauh dari kecamatan desa yang penduduknya tinggal di kawasan tersebut. Dalam pelayanan prima dukungan anggaran pelayanan kependudukan masih belum optimal dalam memenuhi kriteria pelayanan publik terkait kependudukan dan pendaftaran penduduk sehingga perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya dan kepemilikan dokumen kependudukan di kalangan penduduk.

Titaningrum, dkk (2021) penelitian analisis pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan jenis penelitian naratif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan E-KTP di Kabupaten Klaten menggunakan sistem pelayanan *online* (aplikasi Sipon Keduten) dan pelayanan *offline*. Implementasi dari kedua sistem pelayanan tersebut menciptakan karakteristik pelayanan sebagai berikut: memiliki dasar hukum pembuatan E-KTP, pelayanan yang disesuaikan dengan kepentingan dan tujuan, memiliki tujuan sosial, *responsiveness*, dan Kewajiban. Faktor penyebab pelayanan kurang optimal antara lain: kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan, sering terjadi pemadaman listrik, gangguan jaringan sentral, bangunan Disdukcapil yang rusak/runtuh, dan masyarakat yang tidak mengetahui cara untuk menggunakan layanan jaringan.

Tude, dkk (2020) meneliti kualitas pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Wilayah Administrasi Halmahera Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil

penelitiannya, yaitu kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan Kota Halmahera Utara dengan lima aspek, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible* berjalan dengan baik namun hambatan dalam mewujudkan pelayanan prima seringkali terjadi pemadaman jaringan yang mempersulit pengurusan surat-surat dan seringkali listrik padam.

Sutopo (2017) yang mengkaji kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kajian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Temanggung dinilai berdasarkan lima dimensi penilaian, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. Di antara kelima aspek tersebut, kualitas pelayanan secara fisik (*tangible*) belum dapat memuaskan masyarakat karena ruang tunggu tidak memiliki peralatan pendukung seperti AC atau kipas angin, tidak ada pengeras suara untuk dihubungi dan tidak ada buku atau koran untuk dibaca sambil mengantri.

Bleskadit, dkk (2020) mengkaji kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena menunjukkan kinerja yang buruk. Staf tidak dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik, terutama dalam membuat E-KTP secara efisien dan efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

Septiana, dkk (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan metode kaulitatif deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan mempunyai Kualitas Pelayanan yang kurang baik atau kurang optimal walaupun dari 5 dimensi terdapat 2 dimensi yang baik, yaitu dimensi *Reliability* dan *Emphaty*. akan tetapi terdapat 3 dimensi yang belum baik, yaitu 1. *Tangibel*, pada dimensi ini belum terpenuhi dengan baik, masih terdapat banyak kekurangan dalam hal kenyamanan lingkungan dan kelengkapan sarana dana prasarana serta fasilitas pelayanan. 2. *Assurance*, pada dimensi ini belum terpenuhi dengan baik karena pada jaminan keamanan belum tersedia satpam. 3. *Responsiveness*, pada dimensi ini belum terpenuhi dengan baik karena masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan.

Muksin (2021) yang meneliti tentang analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan desain kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pelayanan e-KTP dikatakan masih buruk. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya kendala dalam menawarkan layanan e-KTP kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Di antaranya adalah buruknya kondisi infrastruktur gedung, minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan e-KTP, buruknya pemeliharaan fasilitas pendukung, lokasi pelayanan yang tidak sesuai, penampilan petugas yang tidak konsisten, lemahnya disiplin petugas pelayanan, praktik diskriminatif dalam pelayanan, dan kurangnya sumber daya manusia (petugas layanan).

Rukayat (2017) yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan desain kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini kurang baik. Kantor Kecamatan Pasirjambu tidak dapat memberikan pelayanan yang dapat diterima secara sosial seperti: Kurangnya kursi di ruang tunggu, kurangnya meja di ruang tunggu. Layanan kamar dan informasi bekerja dengan lancar. Misalnya genset tidak dioptimalkan, dan jika listrik padam maka proses pelayanan akan terhenti total, sehingga konsumen tidak mendapatkan pelayanan apapun.

Naldi (2022) dalam penelitiannya “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Kependudukan Di Kantor Pendaftaran Penduduk Kabupaten Bantaeng”. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan yang kurang baik disebabkan oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan profesionalisme mesin dan ketepatan waktu pengerjaan. Semuanya harus ditingkatkan, memperhatikan kompetensi perangkat dalam penyediaan layanan, baik dari segi kehandalan, tanggung jawab maupun keamanan.

Warjio, dkk (2020) dalam penelitiannya Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. Metode penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan desain kualitatif. Kesimpulan menjelaskan bahwa sistem pelayanan keluhan secara keseluruhan masih jauh dari harapan kualitas pelayanan masyarakat. Namun, tingkat pelayanan kantor kelurahan Pasar Baru dalam pelaksanaan izin mendirikan bangunan (IMB)

secara umum sangat baik. Rasa aman dan nyaman masyarakat dalam menerima pelayanan cenderung mengarah pada dialog, dan hubungan masyarakat yang positif dapat dialami sebagai jaminan atau kepercayaan terhadap pelayanan sosial. SDM Pasar Baru menghadapi beberapa tantangan di bidang pelayanan seperti: Kurangnya tenaga pelayanan dan pengetahuan teknis, buruknya sarana dan prasarana pelayanan, dan kurangnya standar pelayanan terutama dalam komunikasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil penelitian
Dudi Komarudin (2022) Analisis kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.	Mendeskripsikan analisis kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan	Diskriptif Kualitatif	Pelayanan Pengelolaan Kependudukan Dinas kependudukan dan pendaftaran penduduk memiliki keterbatasan sumber daya manusia, yang harus dialokasikan pada dinas-dinas yang benar-benar dibutuhkan, termasuk pengelola database kependudukan, yang belum memenuhi persyaratan pelatihan dan membutuhkan pelatihan. Banyaknya operator pelayanan manajemen kependudukan yang masih belum mampu melayani masyarakat. Letak geografis dan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Tapanuli Selatan yang relatif jauh dari kecamatan desa yang penduduknya tinggal di wilayah tersebut. Inovasi pelayanan pengelolaan koleksi melalui kendaraan dinas kependudukan yang ada harus terus ditingkatkan. Dukungan anggaran pelayanan publik belum optimal memenuhi kriteria pelayanan prima.
Widya Ayu Titaningrum, Tri Murwaningsih, Anton Subarno (2021) Analisis Pelayanan Pembuatan E-Ktp	(1) mengetahui penerapan pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten, (2) mengetahui	Kualitatif pendekatan <i>narrative inquiry</i>	Dalam pelaksanaan pelayanan produksi EKTP di Kabupaten Klaten digunakan dua sistem pelayanan yaitu pelayanan online (aplikasi Sipon Keduten) dan pelayanan offline. Implementasi dari kedua sistem pelayanan tersebut menghasilkan fitur pelayanan sebagai

Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil penelitian
Di Kabupaten Klaten .	faktor penyebab pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Klaten kurang maksimal, (3) upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP.		berikut (1) memiliki dasar hukum pembuatan E-KTP, (2) pelayanan yang disesuaikan dengan kepentingan dan tujuan, (3) dengan tujuan sosial, (4) <i>responsiveness</i> . dan (5) Kewajiban. Faktor penyebab pelayanan kurang optimal antara lain (1) kesulitan mengukur kualitas pelayanan, (2) sering terjadi pemadaman listrik, (3) terputusnya konektivitas jaringan dari pusat, (4) bangunan Disdukcapil rusak/runtuh, dan (5) orang yang melakukannya.
Nixon Edwar Samuel Tude, Novie R. Pioh , dan Welly Waworundeng , (2020) Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.	Diskriptif Kualitatif	Kualitas Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik, namun kendala yang dihadapi dalam menciptakan pelayanan yang prima karena adanya gangguan jaringan yang sering terjadi sehingga menghambat proses pengurusan surat - surat , dan sering terjadi pemadaman listrik.
Achni Sutopo, (2017) Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tumanggung.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tumanggung.	Diskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Temanggung dinilai dengan menggunakan lima dimensi penilaian yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. Di antara kelima aspek tersebut, kualitas pelayanan secara fisik (<i>tangible</i>) belum dapat memuaskan masyarakat karena ruang tunggu tidak memiliki peralatan pendukung seperti AC atau kipas angin. , tidak ada pengeras suara untuk dihubungi dan tidak ada buku atau koran untuk dibaca sambil mengantri.
Hanna Marice Bleskadit, Johannis Kaawoan , Neni Kumayas (2020) yang meneliti tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan	Membahas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua	Diskriptif Kualitatif	Sebagian besar masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, di mana ini berarti kinerja yang dimiliki oleh pegawai belum bisa menunjang pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan pembuatan e-ktip yang efektif, efisien, sesuai dengan harapan masyarakat.

Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil penelitian
Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat	Barat		
Niniek Septiana, Sri Suwitri, Herbasuki Nurcahyanto (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.	Mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.	Diskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Pekalongan kurang baik. 1. Keandalan, telah diselesaikan dengan semestinya. Persyaratan dan prosedurnya jelas dan memfasilitasi fungsi masyarakat. Selain disiplin, karyawan juga disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. 2. Estetika, dimensi ini tidak diisi dengan benar. Masih banyak kesenjangan dalam hal kenyamanan lingkungan dan kelengkapan dana infrastruktur dan fasilitas pelayanan. 3. Jaminan, dimensi ini tidak terpenuhi dengan baik karena tidak tersedia satpam untuk jaminan keamanan. 4. Tanggung jawab, dimensi ini belum terpenuhi secara memadai karena masih ada keterlambatan dalam pelayanan. 5. Empathy, dimensi ini diisi dengan benar, pegawai selalu ramah dan sopan dalam melayani.
Zaenal Muksin (2021) analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.	Menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.	Diskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di kantor pendaftaran penduduk dan warga kota Ternate masih lemah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya hambatan layanan e-KTP yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal tersebut antara lain infrastruktur gedung yang kurang memadai, fasilitas pendukung dalam pelayanan e-KTP yang kurang memadai, kurangnya pemeliharaan fasilitas pendukung, lokasi pelayanan yang tidak sesuai, penampilan petugas yang tidak konsisten, lemahnya kedisiplinan petugas pelayanan, praktik diskriminatif dalam pelayanan, dan kurangnya sumber daya per orang. staf pemeliharaan).

Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil penelitian
Yayat Rukayat (2017) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.	Mengkaji Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.	Diskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan kurang baik, Kanwil Pasirjambu tidak dapat menyediakan fasilitas pelayanan yang dapat diterima masyarakat, seperti: Kurangnya kursi di ruang tunggu, kurangnya meja di ruang tunggu. Layanan kamar dan informasi bekerja dengan lancar. Misalnya genset tidak dioptimalkan, dan jika listrik padam maka proses pelayanan akan terhenti total, sehingga konsumen tidak mendapatkan pelayanan apapun.
Muhammad Naldi (2022) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab.Bantaeng.	Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab.Bantaeng.	Diskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang kurang baik disebabkan oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan profesionalitas peralatan dan ketepatan waktu pengerjaan. Semuanya harus ditingkatkan, memperhatikan kompetensi peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan, baik dari segi kehandalan, tanggung jawab maupun keamanan.
Dahlia, Warjio, Dumasari Harahap & Yurial Arief Lubis (2020), Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.	Menganalisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.	Diskriptif Kualitatif	Sistem Kelurahan secara keseluruhan masih jauh dari harapan masyarakat akan kualitas pelayanan, dan masih terdapat kekurangan dalam masyarakat yang mengancam kelangsungan hidup kota. Namun demikian, tingkat pelayanan Kantor Kelurahan Pasar Baru terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB) secara umum sangat baik. Rasa aman dan nyaman masyarakat dalam menggunakan pelayanan, serta empati dalam berusaha menjalin dialog dan hubungan yang positif dengan masyarakat, dapat dialami sebagai jaminan atau kepercayaan terhadap pelayanan sosial. SDM Pasar Baru menghadapi beberapa tantangan di bidang pelayanan seperti: Kurangnya tenaga pelayanan dan pengetahuan teknis, buruknya sarana dan prasarana pelayanan, dan kurangnya standar pelayanan terutama dalam komunikasi.

Sumber: Diolah peneliti 2023

Berdasarkan uraian dari penelitian terdahulu di atas maka peneliti dapat melihat beberapa masalah terkait tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang banyak terjadi di beberapa kota di Indonesia. Berdasarkan penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah motivasi kerja, skala kinerja kerja, gaji yang diterima, produktivitas pegawai, etika pegawai, dan akuntabilitas sedangkan *novelty* atau kebaruan yang ada dalam penelitian ini akan kita lihat dalam lima dimensi kualitas pelayanan petugas yang berupa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini memiliki banyak permasalahan di instansi terkait, mulai dari kekurangan dana, tenaga, sarana dan prasarana. Pelayanan publik ini hanya mengkaji pelayanan publik E-KTP, oleh karena itu hanya pelayanan E-KTP yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Wilayah Administratif Kotawaringin Barat yang diungkap dalam penelitian ini. Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat dan subyek penelitiannya adalah Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat. Pelayanan publik E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat berjalan dengan baik, namun belum optimal digunakan karena sarana atau prasarana yang kurang memadai, kurangnya tenaga pelayanan dan kendala dalam proses pelayanan tersebut yaitu jaringan yang seringkali tidak stabil sehingga layanan terganggu dan tidak dapat dimulai kembali.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 .Pengertian Analisis

Kamarudin (2019) mendefinisikan analisis sebagai suatu kegiatan yang terdiri dari pemecahan masalah menjadi bagian-bagian kecil untuk mengidentifikasi ciri-ciri bagian-bagian, hubungan-hubungannya, dan fungsinya sebagai satu kesatuan yang utuh.” Menurut pernyataan sebelumnya, bahwa analisis adalah studi kasus, yaitu untuk menentukan situasi sebenarnya. Dalam melihat dan mengamati suatu objek tertentu diperlukan suatu analisis yang tujuannya adalah untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang terkumpul.

2.2.2 Pelayanan Publik

Secara umum pelayanan berarti membantu klien/pelanggan/pemerintah dan warga negara (Andy dan Oscar, 2014). Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa salah satu fungsi birokrasi adalah memberikan pelayanan publik dan merupakan alat penting untuk mengukur keberhasilan suatu instansi/lembaga pemerintah. Pelayanan publik bukanlah produk berwujud yang dapat diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mengambil pendekatan manajemen yang kompleks, berkelanjutan dan transparan. Pelayanan publik juga dipahami sebagai fungsi utama yang ditawarkan kepada setiap individu yang secara jujur dan penuh semangat melakukan pelayanan.

Moenir (2002:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung, sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) berpendapat bahwa pelayanan berupa barang dan jasa adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2011 :128). Penyediaan layanan (pelayanan) untuk kebutuhan orang lain atau mereka yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan merupakan pelayanan publik (Kurniawan, 2016:6). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan hak warga negara atas barang, jasa, dan/atau pengelolaan yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Jenis pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyelidikan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya, yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, pernyataan dan lain-lain. Misalnya Jenis Sertifikat Properti, Dinas, IMB, Dinas Kependudukan (KTP, NTCR, Akte Kelahiran).

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakekatnya merupakan amanah dari rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan ditingkatkan dengan memprioritaskan pelayanan sosial dasar. Kenyataannya masih sedikit yang memahami pelayanan publik sebagai hak bukan pemberian negara, apalagi masalah manajemen pelayanan publik. Pemahaman seperti itu menyebabkan

pemerintah kota mengalihkan pengelolaan pelayanan publik sepenuhnya kepada negara, karena pemerintah kota percaya bahwa uang yang dikeluarkan untuk pelayanan publik adalah milik negara dan pemerintah kota percaya bahwa tidak ikut campur dalam pengelolaan pelayanan publik. Pelayanan publik. Secara teori, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk membahagiakan masyarakat. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas layanan yang prima, seperti yang dijelaskan oleh Sinambela (2010:133) sebagai berikut:

- a) Transparansi, yaitu layanan yang terbuka, sederhana, tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
- b) Kewajiban, yaitu pelayanan yang diperoleh berdasarkan ketentuan hukum.
- c) Layanan bersyarat, yaitu. layanan yang menanggapi kondisi dan kemungkinan penyedia dan penerima layanan serta mengikuti prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Pelayanan partisipatif yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesetaraan, yaitu pelayanan yang tidak membeda-bedakan dengan cara apapun terutama atas dasar suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik: Apabila komponen pendukungnya memadai dan dapat berjalan secara efektif dan efisien maka pelayanan publik dapat berfungsi sesuai dengan rancangannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Aparatur pemerintah terdiri dari kelompok pejabat yang bekerja untuk negara dan pemerintah. Struktur organisasi yang tidak terstruktur dengan baik dapat menyebabkan kualitas kerja yang buruk. Pejabat pemerintah adalah pejabat administrasi pada setiap tingkatan yang diberi wewenang dan dikuasakan oleh Presiden Republik Indonesia. Dengan kata lain, lembaga negara bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan tata cara penyelenggaraan negara. Ini termasuk semua pegawai eksekutif, legislatif dan yudikatif, serta tentara dan pegawai negeri yang ditempatkan di ibu kota negara bagian dan lokal sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Eksekutif harus memiliki keterampilan, visi, sikap dan perilaku unggul yang diperlukan untuk kebutuhan layanan dan pengembangan saat ini. Fitur perangkat keras yang menentukan kualitas pelayanan publik memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Jadi indikator kinerja perangkat adalah: Tingkat pelatihan staf, kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, kemampuan bekerja dalam kelompok, kemampuan beradaptasi dengan perubahan organisasi, kemampuan merencanakan kegiatan, kurang baik..

2. Sistem Pelayanan

Suatu sistem dapat dipahami sebagai suatu kesatuan yang terorganisir dan kompleks, sekumpulan kombinasi atau komponen yang tergabung dalam berbagai kombinasi menjadi satu kesatuan yang utuh. Itu juga dapat dilihat sebagai kumpulan objek atau komponen yang membentuk satu kesatuan sistematis yang utuh atau kompleks. Sistem layanan mendapat manfaat dari menemukan referensi layanan, persyaratan layanan yang jelas, tenggat waktu, harga, panduan, manual, media tertanam, dan saling menghormati di antara semua penerima layanan. Sistem layanan adalah suatu entitas yang terdiri dari beberapa layanan yang saling berhubungan. Jika ada komponen atau bagian dari sistem layanan perusahaan yang gagal, semua layanan akan terganggu. Dalam hal ini, jika salah satu dari unsur pelayanan tersebut mahal, kualitasnya buruk, atau prosesnya memakan waktu lama maka reputasi pelayanan tersebut di masyarakat akan tercoreng.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian dari standar pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan dalam mendukung keberhasilannya dengan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai tempat dan infrastruktur mencakup semua jenis peralatan, perkakas, dan perangkat lain yang membantu menyelesaikan pekerjaan. Fungsi layanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b. Meningkatkan produktivitas

- c. Kualitas produk/jasa yang lebih baik
- d. Akurasi pesanan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah
- f. Menciptakan rasa nyaman
- g. Menimbulkan perasaan puas

Moenir (2002:88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

- b. Faktor aturan

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

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman

- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung, yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung

utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 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 peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins (dalam Tjiptono, 2005:75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor organisasi yang baik faktor kemampuan dalam bekerja; dan faktor sistem atau aturan pelayanan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut: Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006:47) kualitas layanan publik dipengaruhi interaksi antara berbagai bagian penyedia layanan, sistem, konsumen, politik, dan sumber daya manusia. Sistem pelayanan publik yang baik memastikan efek berkualitas tinggi dengan proses pelayanan yang jelas, sederhana dan tepat serta sistem kontrol yang efektif untuk mendeteksi penyimpangan dengan cepat. Menurut Goetsch & Davis (dalam Mursyidah dkk, 2020:33) menyimpulkan: “Kualitas layanan mengacu pada kepuasan kebutuhan dan harapan pelanggan. Suatu layanan dianggap berkualitas ketika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya atas produk dan layanannya. Selain itu, kualitas didefinisikan lebih luas, Kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan, menurut Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15).

Menurut Hardyansyah (2011:33) kualitas pelayanan juga berarti segala sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Suatu pelayanan dianggap berkualitas tinggi jika dapat menawarkan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Menurut Sinambela dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:49). Kualitas adalah segala sesuatu yang melebihi atau memenuhi harapan atau keinginan masyarakat (memuaskan kebutuhan masyarakat).

Kualitas dalam versi LAN yang dimodifikasi dapat dilihat dari sudut yang berbeda, yaitu jika Anda melihat kualitas dari sudut pandang pelanggan, selalu ada hal positif yang terlibat di dalamnya. Namun, ketika melihat kualitas layanan dari perspektif "berbasis produk", kualitas layanan merupakan fungsi independen yang menggunakan beberapa metrik untuk menghasilkan skor kualitas berdasarkan atribut produk. Melihat kualitas layanan dari perspektif produk, apa yang mereka inginkan atau memenuhi kebutuhan mereka. Namun, dari perspektif "berbasis nilai", kualitas digambarkan sebagai hubungan antara kemudahan penggunaan dan biaya.

Berdasarkan berbagai pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang prima ketika kinerja dan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, otoritas dan regulator. Kualitas layanan tidak diukur dari sudut pandang pemberi layanan, tetapi dari sudut pandang penerima layanan. Pengguna layanan dapat menjadi tolok ukur layanan yang ditawarkan dan dengan demikian memberikan penilaian yang benar tentang kualitas layanan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan, pelayanan segera diberikan dengan kualitas yang tinggi. Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kita berbicara tentang kualitas layanan yang sangat baik, tetapi jika layanan tidak memenuhi harapan, kita berbicara tentang kualitas layanan yang buruk.

Konsistensi dari penyedia pelayanan menjadi baik atau buruknya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik hanya dapat dicapai jika pihak penyedia jasa menetapkan sistem pelayanan prioritas

yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, terutama kepentingan pengguna jasa dan kepentingan pegawai, yang mewakili kepentingan masyarakat. Setiap unit pelayanan harus mengutamakan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, karena kebutuhan pelayanan publik menentukan ada atau tidaknya suatu unit pelayanan publik. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas harus dituntut oleh pemerintah. Selanjutnya, pelayanan publik harus bersaing dengan sektor swasta dalam persaingan global.

Ketika berbicara tentang kualitas layanan, pembahasannya adalah tentang kepuasan penerima layanan, bukan kualitas layanan. Hanya layanan berkualitas tinggi yang dapat menjamin kepuasan penerima layanan. Istilah “kualitas” menurut Tjiptono (2005:48), beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

1. sesuai spesifikasi;
2. kesesuaian;
3. perbaikan terus menerus;
4. tidak ada kerusakan atau cacat.
5. Selalu memenuhi kebutuhan konsumen;
6. Lakukan semuanya dengan benar;
7. Tawarkan sesuatu yang mungkin disukai pelanggan.

Ketujuh kriteria yang jelas tersebut bertujuan untuk melampaui harapan para penerima manfaat. Setiap penerima jasa mengungkapkan keinginan untuk

puas dengan produk atau jasa yang diterima. Ketujuh kriteria di atas bertujuan untuk memenuhi harapan para penerima manfaat. Semua orang ingin puas dengan produk dan layanan yang mereka terima. memenuhi harapan penerima manfaat.

Ciri-ciri pelayanan sebagaimana seperti dilansir Tjiptono (2005:48) mengacu pada kepuasan penerima manfaat, meliputi:

- a. Efisiensi waktu pelayanan, termasuk menunggu dan memproses.
- b. Akurasi Layanan, termasuk bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan penggunaan layanan seperti B. jumlah personel yang ditugaskan shift dan jumlah fasilitas pendukung lainnya.
- e. Lokasi, area layanan, parkir dan ketersediaan informasi merupakan faktor penentu untuk menggunakan layanan.
- f. Aspek-aspek lain yang berkaitan dengan peningkatan Pelayanan, seperti: Penyejuk udara di ruang tunggu, kebersihan dan lain-lain.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml

SERVQUAL adalah metode yang dikembangkan secara ilmiah yang digunakan oleh organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Strategi ini membutuhkan pemahaman tentang persyaratan layanan yang diinginkan oleh konsumen, yang dinilai “sangat baik” ketika membandingkan

kualitas layanan yang dirasakan dari lembaga tersebut. Analisis perbedaan dapat digunakan untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan.

Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2011:57) menjelaskan lima dimensi yang kemudian disebut dengan SERVQUAL (*service quality*) sebagai berikut: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keamanan (*Insurance*) dan *Empathy* (Empati). Antara lain indikator dari masing-masing dimensi:

- a. Fasilitas fisik, peralatan, personel, dan fasilitas terkait adalah contoh aset berwujud. Ini terdiri dari indikator: Penampilan pejabat selama pemberian pelayanan, tempat di mana layanan, disiplin petugas dalam pemberian pelayanan, akses, kemudahan proses dan peralatan dalam layanan.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan dengan cara yang memuaskan sehingga disebut kehandalan. Terdiri dari indikator: ketelitian PNS, memberikan standar pelayanan yang jelas, dan keahlian petugas dalam menggunakan peralatan dalam proses pelayanan
- c. Daya tanggap, yaitu kemampuan staf untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri dari indikator: menanggapi setiap klien/pemohon yang ingin menerima layanan, petugas menawarkan layanan dengan hati-hati, petugas menyediakan layanan tepat waktu, dan petugas menanggapi semua keluhan konsumen.

- d. Kepastian, yaitu kemampuan, kesopanan, tanpa resiko dan keraguan. Terdiri dari indikator: petugas menjamin ketepatan waktu pelayanan, petugas menjamin harga layanan, karyawan memberikan jaminan legalitas hubungan kerja, jaminan resmi tentang kepastian biaya tugas.
- e. Empati berarti hubungan komunikasi yang baik dan kemudahan memahami kebutuhan masyarakat. Terdiri dari indikator: mendahulukan kepentingan konsumen, petugas melayani dengan ramah, sopan, nondiskriminasi, menghormati setiap masyarakat.

2.2.5 E-KTP Atau Elektronik Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik dalam artian berfungsi baik secara fisik maupun secara komputerisasi merupakan Kartu tanda penduduk elektronik atau KTP elektronik (E-KTP). E-KTP ini diselenggarakan khusus untuk memudahkan pemerintah dalam pencarian data kependudukan, karena E-KTP memungkinkan pemerintah untuk melihat informasi secara langsung. E-KTP juga dipahami sebagai dokumen kependudukan yang mencakup sistem pengamanan/pengawasan berdasarkan basis data kependudukan nasional. Penduduk hanya bisa memiliki 1 Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas bagi setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Untuk penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM), nomor pokok wajib pajak (NPWP), asuransi, surat tanda pendaftaran tanah dan tanda pengenal lainnya (Pasal 13 UU. 23 tahun 2006 tentang pengelolaan kependudukan) Nomor NIK dalam e-KTP nantinya akan digunakan sebagai dasar.

a. Fungsi dan aplikasi E-KTP

1. Sebagai identifikasi resmi
2. Tidak perlu mengurus KTP lokal karena berlaku di seluruh Indonesia
3. Untuk mencegah duplikasi KTP dan pemalsuan KTP sebagai data kependudukan yang akurat.
4. Untuk mendukung program pembangunan dalam keakuratan data penduduk .

Disimpulkan bahwa memudahkan terselenggaranya pelayanan publik pemerintah kepada seluruh masyarakat dengan mewujudkan sistem administrasi publik yang jelas dan tertata dengan baik terdapat dalam E-KTP karena memiliki fungsi dan tujuan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat terdampak untuk menyediakan dan menggunakan pelayanan publik diharapkan kelancarna penggunaan sistem E-KTP ini.

b. Keunggulan E-KTP

Manfaat e-KTP juga tercermin dalam tujuan jangka pendek pemerintah untuk pemilu mendatang. Artinya, masyarakat hanya perlu menunjukkan E-KTP saat mencoblos sudah bisa. Selain itu, e-KTP dapat meminimalisir kecurangan pemilih karena sudah terkomputerisasi, tidak ada yang bisa mencoblos dua kali. Dengan begitu, pemilu bisa langsung lebih jujur, adil, dan bersih.

E-KTP yang diluncurkan di Indonesia memiliki keunggulan dibanding E-KTP yang diluncurkan di China dan India. E-KTP di Indonesia lebih komprehensif menurut pernyataan Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di situs resmi E-KTP. Di Cina, ID elektronik (E-IC) tidak berisi data biometrik atau sidik jari. Di sana, E-IC hanya dilengkapi chip yang berisi data individu terbatas. Di India 14 sistem yang digunakan untuk mengelola data kependudukan adalah sistem UID (*Unique Identification Data*). UID diterbitkan dengan registrasi di 68 titik layanan, sedangkan di Indonesia program E-KTP digunakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian karena E-KTP dilengkapi dengan biometrik dan chip, E-KTP yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan dari E-ID China dan UID India.

E-KTP juga memiliki kelebihan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, kelebihannya adalah:

1. Identitas tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai syarat dalam Pemilu atau Pilkada

Selain itu, dari semua jari (total sepuluh), namun hanya dua jari yang dimasukkan ke dalam chip, yaitu ibu jari kanan dan jari telunjuk. Sidik jari dipilih untuk autentikasi e-KTP karena menawarkan keuntungan sebagai berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

c. Kelemahan E-KTP

Adapun kelemahannya, E-KTP terdiri dari tujuh lapis yang mana E-KTP ini sangat sensitif. Di dalamnya ada informasi pribadi, tanda tangan, sidik jari, bola mata, dan lainnya. Semuanya dalam bentuk elektronik. Oleh karena itu, E-KTP jangan ditaruh di barang-barang elektronik seperti handphone, TV, kulkas, laptop dan lainnya karena elektromagnet yang terdapat pada benda-benda tersebut dapat merusak sistem E-KTP. Kekurangan lainnya adalah chip di dalam e-KTP bisa rusak jika kartu dilaminasi atau bahkan dipotong. Berbeda dengan KTP sebelumnya, kartu bisa kita laminasi untuk mempercantik tampilannya. Jika salah satu dari tindakan ini dilakukan, informasi pribadi kami di e-KTP mungkin rusak atau mengandung kesalahan.

Dalam prakteknya, masih terdapat kelemahan dalam penggunaan E-KTP. Misalnya tidak muncul tanda tangan pemilik di permukaan KTP yang menjadi kasus tersendiri bagi sebagian orang. Apabila dalam transaksi dengan bank E-KTP tidak dikenali karena tidak ada bukti tanda tangan, ada beberapa kejadian di mana pemegang E-KTP tidak dapat bertransaksi dengan bank karena bank tidak memiliki pembaca kartu maka tidak dapat

membaca tanda tangan yang tercetak pada chip. Terakhir, pemilik E-KTP harus meminta rekomendasi dari kepala dinas pendaftaran penduduk untuk meyakinkan pihak bank.

Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi mengirimkan surat edaran resmi sebagai berikut: 471.13/1826/SJ, bahwa e-KTP tidak boleh disalin dengan *card reader* untuk menghindari kesalahan pembacaan yang serius.

d. Prosedur

Prosedur untuk mendapatkan E-KTP, yaitu

- 1) Penduduk datang ke Disdukcapil dengan membawa persyaratan
- 2) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
- 3) Foto (digital)
- 4) Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
- 5) Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata
- 6) Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari
- 7) Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil Proses Pencetakan 2 Minggu setelah pembuatan

e. Siapkan perangkat koneksi data jaringan.

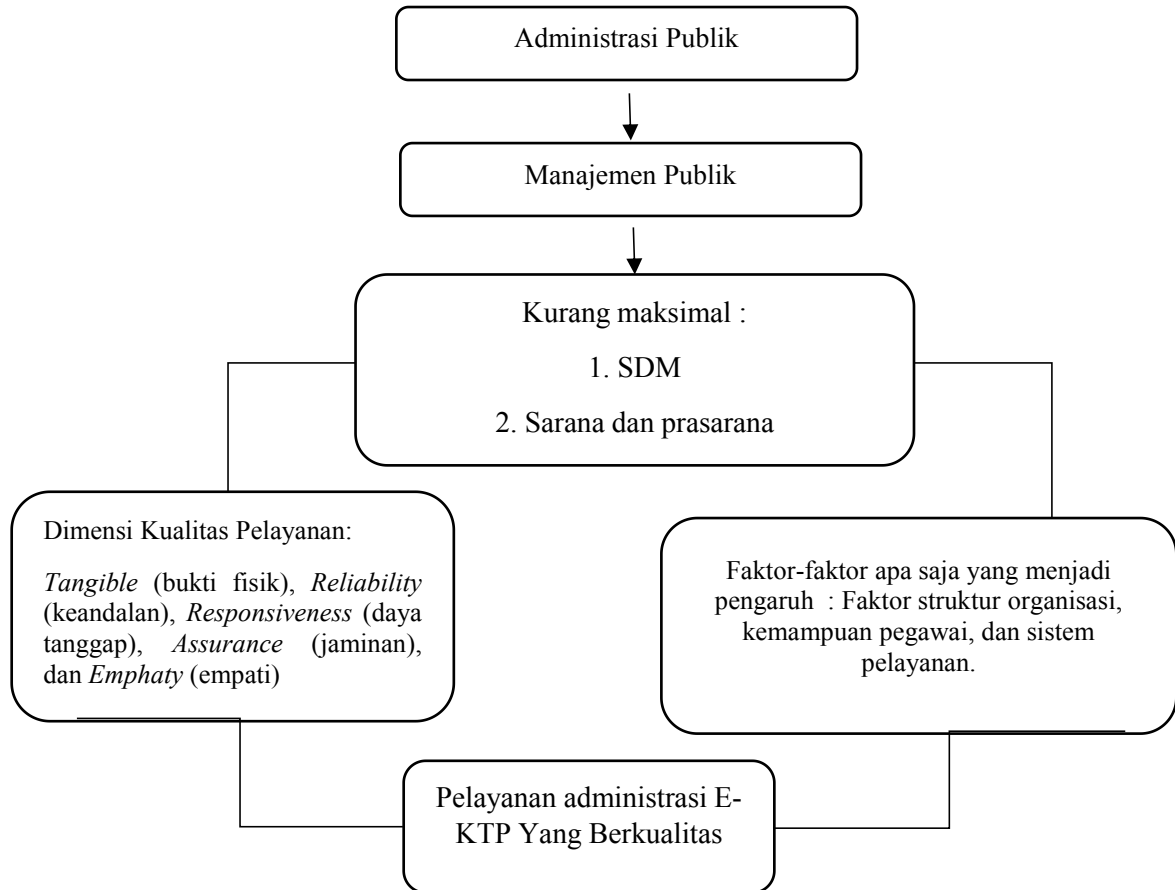
f. Pengguna mendapatkan bimbingan teknis dan selalu didampingi oleh asisten teknis.

g. Penyerahan E-KTP pelanggan wajib sampai di titik layanan tepat waktu.

2.3 Kerangka Pikir

Pelayanan publik merupakan produk dari birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pelayanan yang baik dapat terwujud manakala organisasi pelayanan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga dan pegawai yang mengutamakan kepentingan tersebut terlebih dahulu. Oleh karena itu, pelayanan publik harus berdaya saing tidak hanya di dunia bisnis tetapi juga secara global. Bagi organisasi penyedia layanan, kualitas layanan ini sangat penting menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang baik.

Tabel 2.2 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah penulis 2023