

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya e-KTP, masih menjadi perhatian di berbagai daerah. Penelitian yang dilakukan oleh Mesriani dkk. (2022) di Jakarta Selatan dengan metode kualitatif menemukan bahwa kualitas pelayanan e-KTP belum berjalan optimal, terutama dilihat dari keterbatasan fasilitas serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Kurniawan dkk. (2021) yang melakukan penelitian di Kabupaten Majalengka dengan pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam proses pelayanan serta keterbatasan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Penelitian oleh Thomas (2020) di Kabupaten Ogan Komering Ilir juga menggunakan metode kualitatif dan menemukan bahwa kualitas pelayanan e-KTP tergolong cukup baik. Namun demikian, masih terdapat kekurangan pada aspek fasilitas yang dinilai belum memadai untuk menunjang pelayanan secara maksimal.

Sementara itu, Duri dkk. (2021) yang meneliti di Kabupaten Gayo Lues mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk e-KTP, belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan masih adanya kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Saifudin dan Damayanti (2019) di Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan e-KTP, masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama terkait fasilitas pelayanan, sikap petugas, serta kejelasan informasi. Meskipun demikian, berbagai upaya perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP masih diperlukan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

B. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat. Henry (2017) menyatakan bahwa administrasi publik mencakup aktivitas pemerintah dalam

merumuskan kebijakan, mengelola organisasi publik, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Dwiyanto (2018), administrasi publik modern menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, administrasi publik menjadi landasan untuk memahami bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong menyelenggarakan pelayanan pembuatan KTP sebagai bagian dari pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Teori Administrasi Publik Modern (Rosenbloom, 2015)

Rosenbloom menjelaskan administrasi publik melalui tiga perspektif utama, yaitu manajerial, politik, dan hukum.

- a. Perspektif Manajerial berkaitan dengan efisiensi, efektivitas, kejelasan prosedur, dan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan.
- b. Perspektif Politik berkaitan dengan keadilan, kesetaraan, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.
- c. Perspektif Hukum menekankan pada kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Ketiga perspektif tersebut digunakan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan.

Selanjutnya, Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Ketepatan waktu
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2016), terdapat beberapa unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Penyelenggara pelayanan (pemerintah atau instansi terkait)
2. Penerima layanan (masyarakat)
3. Jenis layanan yang diberikan
4. Standar pelayanan yang menjadi acuan
5. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan

Unsur-unsur tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan memuaskan.

d. Relevansi Pelayanan Publik dengan Penelitian

Pelayanan pembuatan KTP sebagai bagian dari pelayanan publik memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. KTP merupakan dokumen resmi yang digunakan sebagai identitas diri dalam berbagai keperluan administrasi.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan, kepastian, serta kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama (SERVQUAL), yaitu:

- a. Tangibles (Bukti Fisik): meliputi fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan petugas.
- b. Reliability (Keandalan): kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai prosedur.
- c. Responsiveness (Daya Tanggap): kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat.
- d. Assurance (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya.

- e. Empathy (Empati): perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Kelima dimensi ini digunakan sebagai indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong.

5. Prosedur Operasional Standar (SOP) Pelayanan Pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong

Prosedur Operasional Standar (SOP) pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk mengatur tahapan pelayanan administrasi kependudukan agar berjalan tertib, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SOP ini bertujuan untuk memberikan kepastian prosedur, waktu pelayanan, serta kejelasan persyaratan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara umum, SOP pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong meliputi beberapa tahapan, yaitu pemenuhan persyaratan administrasi oleh pemohon, pendaftaran dan pengajuan permohonan KTP, verifikasi dan validasi data kependudukan oleh petugas, perekaman data biometrik bagi pemohon KTP elektronik, hingga proses pencetakan dan penyerahan KTP kepada masyarakat. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil.

Pelaksanaan SOP pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong diharapkan dapat menjamin pelayanan yang adil, tidak diskriminatif,

serta memberikan kepastian waktu dan kejelasan informasi kepada masyarakat. SOP juga berfungsi sebagai standar bagi aparaturnya pelayanan dalam melaksanakan tugasnya, sekaligus menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam penelitian ini, SOP pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong digunakan sebagai kerangka acuan untuk memahami bagaimana proses pelayanan seharusnya dilaksanakan. Selanjutnya, pelaksanaan SOP tersebut dianalisis untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya berdasarkan kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik pelayanan di lapangan.

6. Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP

Kualitas pelayanan pembuatan KTP merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pembuatan KTP dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tabalong telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran alur pemikiran peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Penelitian ini menggunakan landasan utama yaitu teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL). Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Berkaitan dengan kondisi fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, peralatan, kebersihan, serta penampilan petugas. Dimensi ini menggambarkan ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana dalam menunjang pelayanan.

2. Reliability (Keandalan)

Berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berkaitan dengan kesigapan dan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

4. Assurance (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman dalam pelayanan, termasuk jaminan kepastian layanan.

5. Empathy (Empati)

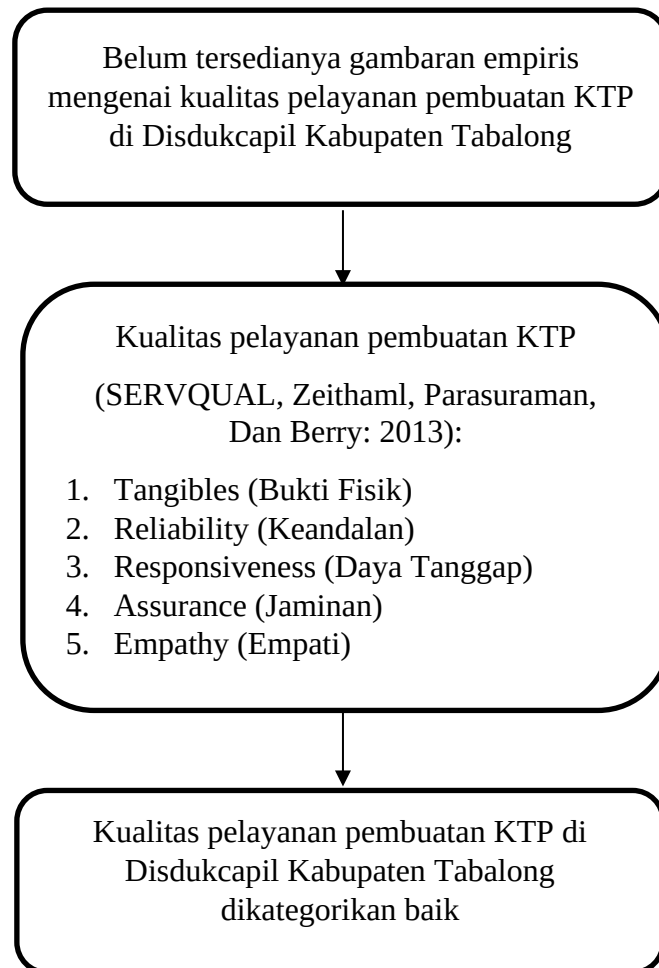
Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk sikap ramah dan pelayanan yang tidak diskriminatif.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong. Dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL tidak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan sebagai alat analisis kualitatif dalam mengidentifikasi dan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, alur kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Pelayanan Pembuatan KTP → (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) → Kualitas Pelayanan

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong



Dalam penelitian ini, lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) digunakan sebagai kerangka konseptual untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KTP di Disdukcapil Kabupaten Tabalong. Dimensi tersebut tidak digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel, melainkan sebagai alat bantu analisis kualitatif dalam mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan kondisi di lapangan.