

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengembangkan sebuah model konseptual mengenai pengaruh kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan terhadap *good services* administrasi kependudukan. Sehingga telaah pustaka akan dilakukan terhadap berbagai teori dan hasil-hasil penelitian empiris yang ada untuk memberikan dukungan model konseptual yang dikembangkan serta menjadi dasar untuk pengembangan hipotesis bagi penelitian empirik yang dilakukan dalam studi ini. Selanjutnya penelitian-penelitian terdahulu sebagai rujukan atau relevansi yang berkaitan dengan kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan terhadap *good services* administrasi kependudukan akan dijelaskan dalam sub bab-sub bab berikut ini:

1. Mandasari, Pika (2017) dengan judul Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Kualitas Birokrasi di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang. Penelitian ini mendeskripsikan kinerja ASN melalui beberapa indikator yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Bontang baru berusaha menerapkan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan baik dari segi produktivitas dan kualitas. Selain itu kelurahan juga berusaha untuk melakukan strategi jempuk bola ntuk meningkatkan responsivitas dan bertanggungjawab untuk mematuhi standar pelayanan yang telah ditentukan serta menjalankan tugas pokoknya sesuai dengan aturan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kelurahan perlu meningkatkan kinerjanya dalam konteks sosialisasi pelayanan kepada masyarakat dan penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai kepada masyarakat.
2. Lumakeki, Wisye (2017) Profesionalisme Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Klurahan Bahu Kecamatan Malalayang. Hasil penelitiannya diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Kemudian mengenai aplikasi kecakapan bahwa hasil penelitian yang ada menunjukan sangat baik karena mampu melaksanakan tugas-tugasnya, ini diperkuat dengan pernyataan seorang informan; bahwa aparat pemerintah di Kelurahan Bahu mampu melaksanakan tugas-tugasnya. Kemudian Hasil penelitian dilapangan aparat dapat dijadikan teladan melalui sikap mereka. Selanjutnya indicator self control atau pengendalian diri berdasarkan hasil diatas,
3. petugas mampu mengendalikan diri, walaupun pernah dimarahi masyarakat

waktu melaksanakan tugasnya, petugas tersebut memberikan pendekatan yang lebih baik sehingga masyarakat mudah mengerti.

4. Ahmad Syam, (2018). Dengan judul penelitian “Kinerja Aparatur Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas talamatea Kabupaten Jeneponto”. Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif dengan pendekatan sosiologis danyuridis. Adapun sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer yakni data yang didapat dari kepala puskesmas dan masyarakat, dan data sekunder didapatkan dari sumber lain seperti buku. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lalu, teknik pengolahan data dan analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dinilai cukup baik di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto ditandai dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan juga tingginya rasa tanggungjawab sebagai pelayan masyarakat, akan tetapi masih perlu perhatian dan perbaikan dalam proses pelayanan agar lebih maksimal. Faktor penghambat yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai, keterbatasan obat- obatan dan kurangnya tenaga medis.
5. Ismail, (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil kabupaten Barru. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dan, penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu penentuan sampel yang dilakukan secara acak dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Teknik pengabsahan instrumen penelitian dengan menggunakan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dengan bantuan statistik program SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linier yang dilakukan memperoleh nilai t hitung sebesar 12.373 dengan sig. $\alpha = 0,05$, t hitung sebesar 12.373 lebih besar dari t tabel 1,664 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga semakin baik pelayanan publik akan membuat kepuasan masyarakat meningkat, pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi instansi karena perspektif masyarakat akan menilai baik.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Wasistino dalam Hardiansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana tau kepentingan masyarakat.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

a. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. 11 KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan

listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa, adalah jenis 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 pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Disduk Capil Kabupaten Barru termasuk ke dalam kategori pelayanan administrasi dan pelayanan jasa.

b. Indikator Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak indikator suatu pelayanan dimana indikator pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan indikator yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi tiga indikator yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas menunjukan kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan-kebutuhan aspirasi masyarakat.

2. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksana kegiatan instansi pemerintah itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukan pada seberapa besar dan kegiatan instansi pemerintah tunduk pada pejabat yang menangani. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan instansi pemerintah itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005:3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Atep Adya Barata (2003:37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagaiberikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
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.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Menurut Darmayanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan

kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik melalui keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dimengerti oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengantetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas
4. **Partisipasi**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

2.2.4 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Aparatur Negara” didefinisikan sebagai “*alat kelengkapan Negara*”, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Manajemen menitikberatkan pada kepegawaian Negara dikenal dengan “profesi pegawai” yang bekerja dipemerintahan yang melaksanakan “*Public Civil Service*”. Kepegawaian Negara di Indonesia dikenal dengan sebutan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dahulu dikenal dengan sebutan PAMONG PROJO atau PANGREH PROJO. Dengan adanya Undang- Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), kepegawaian Negara yang disebut dengan istilah “Aparatur Sipil Negara” (ASN), mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pembahasan tentang ASN merupakan bagian dari manajemen kepegawaian Negara dibawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan (passal 4 ayat 1 UUD NRI 1945). ASN adalah penyelenggara Negara yang terdapat dalam semua lini pemerintahan. Pelaksana kegiatan administrasi dilaksanakan oleh ASN sebagai sumber daya manusia penggerak birokrasi pemeintah. Menurut Paul Pigors, tujuan pengelolaan kepegawaian Negara adalah : 1). Agar penggunaan dan kinerjanya bisa efektif, tidak boros dan menghasilkan kerja yang sesuai yang dibutuhkan; 2). Pengembangan karirnya dijamin secara jelas sesuai dengan kompotensi diri dan kompotensi jabatan; 3). Kesejahteraan hidupnya dijamin.

Selanjutnya kedudukan Aparatur Sipil Negara (ASN) juga diatur oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, disebutkan beberapa pengertian terkait dengan aparatur sipil Negara, yaitu :

- a. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- b. Pegawai ASN adalah profesi negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan dgaji berdasarkan peraturan perundang- undangan.
- c. PNS (Pegawai Negeri Sipil) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan
- d. PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah.

Pegawai ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dari partai politik.

2.2.5 Pengertian Kinerja Aparatur Sipil Negara

Menurut Sobandi (2006:176-177) kinerja merupakan sesuatu yang telah

dicapai dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, income, benefit, maupun impact dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Wibowo, 2007:7).

Berkenaan dengan penilaian kinerja aparatur pemerintah, (Hendik, 2007:7) mengusulkan tiga indikator yaitu Responsivitas, Rensponsibilitas, Akuntabilitas:

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas meninjukan kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan-kebutuhan aspirasi masyarakat.

2. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksana kegiatan instansi pemerintah itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar dan kegiatan instansi pemerintah tunduk pada pejabat yang menangani. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan instansi pemerintah itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

2.2.6 Fungsi Dan Tugas Aparatur Sipil Negara

Dalam melakukan kinerjanya pada suatu instansi atau organisasi pemerintahan, ASN memiliki panduan terkait tugas dan fungsi yang harus benar-benar dipahami, sehingga dapat berkinerja secara optimal. Adapun tugas dan peran PNS dalam menyelenggarakan pemerintahan, sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 11 yakni sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas,
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan tugas dan fungsi ASN tersebut, maka dapat dikatakan bahwa secara umum, ASN harus mampu mengimplementasikan kebijakan baik di tingkat nasional dan daerah secara tepat berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di samping itu, ASN juga merupakan aktor penting dalam penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat, sehingga dalam penyampaiannya harus bersikap secara profesional dan berkualitas. Bahkan yang paling penting yakni, ASN harus mampu memperjuangkan persatuan dan kesatuan bangsa dan negara atas dasar rasa cinta dan bangga akan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.2.7 Profesionalisme Kinerja ASN

Upaya penyelenggaraan pemerintah membutuhkan peran aparatur pemerintah yang didukung oleh bagaimana aparatur birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Berdasarkan hal tersebut dalam rangka pelayanan publik dan pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan aparatur pemerintah yang profesional.

Hal ini penting dan dapat diwujudkan dengan memenuhi istilah *the right man in the right place*. Apabila profesionalisme diabaikan maka dapat memberikan dampak berupa penurunan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Sehingga aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian yang cakap agar mampu memahami dan menterjemahkan kebutuhan organisasi dan kepentingan masyarakat ke dalam kegiatan dan program dari pemerintah.

Istilah Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas.

Menurut Sianipar dalam (Sundarso, 2006:44) mengungkapkan bahwa :

“Untuk menjadikan seorang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan has orang lain”.

Pengertian di atas disimpulkan bahwa, melayani kepentingan masyarakat haruslah dibutuhkan atau diperlukan konsentrasi yang maksimal dari petugas. Jadi, yang diharapkan adalah pelaksanaan pekerjaan yang sepenuh hati dan penuh rasa tanggung jawab agar masyarakat yang dilayani merasa terpuaskan kebutuhannya. Apabila kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat tinggi maka hal tersebut dapat menjadi indikator kinerja organisasi pemerintahan yang objektif dan efisien.

Djoko Widodo (2007:189) memberikan penekanan kepada pentingnya pelayanan publik oleh organisasi publik(birokrasi) yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adatif. Pendapat ini menekankan pada aspek profesioanilisme aparat biokrasi atau pemerintahan dalam keseluruhan penyelenggaraan organiasi pemerintah.

Pandangan lain dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) dalam Tambayong (2018:5) mengatakan profesionalisme adalah “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparaturnya dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparaturnya yang mengutamakan kepentingan publik.

Pendapat ini menyatakan bahwa menekankan pada aspek tindakan dan sikap aparaturnya pemerintah dalam konteks penyediaan pelayanan publik sebagai salah satu peran dan fungsi pemerintah. Selain itu, menurut Sianipar dalam (Sundarso, 2006:51) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut :

“Kemampuan beradaptasi, Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional; Mengacu kepada misi dan nilai (mission & values-driven professionalism), Birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dandalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi”.

Pada sisi yang lain, dalam era globalisasi membuat komunikasi dan informasi terbuka luas dan mengalir dengan cepat dalam masyarakat internasional, nasional dan lokal, keterbukaan informasi ini membuat kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi meningkat. Berdasarkan hal tersebut aparaturnya harus mampu menyesuaikan dengan lingkungan yang cepat berubah agar dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan

masyarakat. Sedangkan pelayanan publik yang profesional menurut Widodo (2007:270) adalah pelayanan pemberi layanan (aparatur pemerintah).

2.2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Sedangkan Vincent Gaspersz (2011:6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Kasmir (2005: 15), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2 mendefinisikan pelayan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya hubungan antara pihak penerima jasa pelayanan dan pemberi jasa dengan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pihak penerima jasa/pelanggan. Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan

tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004:121) menyebutkan 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 *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan Disdukcapil, pihak Disdukcapil sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2.9 Manfaat Kualitas Pelayanan Yang Baik

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan dalam hal ini adalah masyarakat.

2.2.10 Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Indikator dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori Zaithaml untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sagatani. Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/kepedulian (*empathy*). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan) memiliki indikator sebagai berikut :

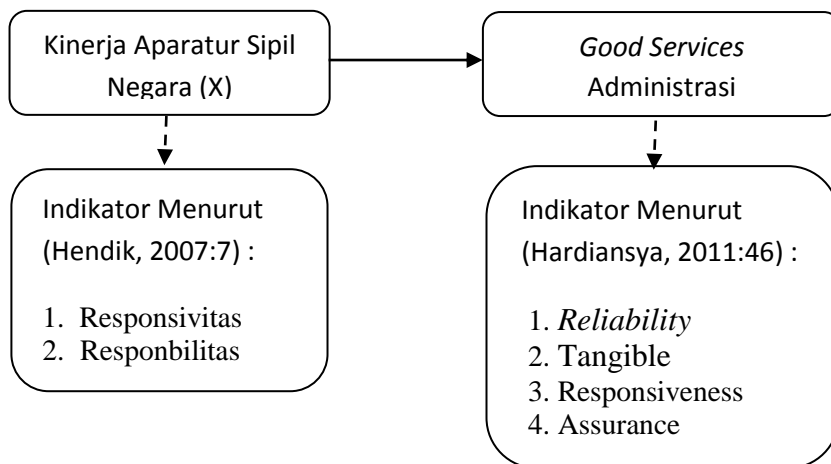
- a. Kelurahan pegawai dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
2. *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyaman tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
 3. *Responsiveness* (ketanggapan) memiliki indikator sebagai berikut:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon
 4. *Assurance* (jaminan) memiliki indikator sebagai berikut:
 - a. Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
 5. *Empathy* (empati/kepedulian) memiliki indikator sebagai berikut:
 - a. Mendahulukan kepentingan permohonan / pelanggan.
 - b. Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas/aparatur melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas/aparatur melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3 Kerangka Konseptual/Pemikiran

Kerangka konseptual/pemikiran merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variable yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2017:60) Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya

dari masalah yang ingin diteliti. Melakukan sebuah penelitian diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis guna menyusun data yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Langkah-langkah yang tepat pada penelitian akan menghasilkan penelitian yang baik, terarah dan dapat di terapkan untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu di perlukan sebuah kajian konseptual yang baik guna mendukung penelitian agar lebih terarah dan lebih baik lagi. Adapun kerangka konseptual dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual