

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertama dilakukan oleh **Ferry Setiawan** Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya (2022) berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan*” yang dipublikasikan dalam jurnal *Media Sosian*, Vol. 6, No. 1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan, khususnya dalam layanan pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan KTP. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat pengguna layanan dan pegawai instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dan tanggapan (*responsiveness*) sudah tergolong sangat baik, ditunjukkan oleh peningkatan fasilitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Namun, dimensi empati (*empathy*) dinilai masih rendah karena kurangnya komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat, terutama dalam memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang ramah. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama menyoroti kualitas pelayanan publik pada instansi kependudukan, meskipun berbeda

konteks wilayah. Kelemahan penelitian ini adalah belum menguraikan secara mendalam aspek harapan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh **Uzlifah Andi Nanggung, Imran Ismail, dan Juharni** Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Bosowa (2021) berjudul "*Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan e-KTP)*" yang diterbitkan dalam *Jurnal Panrita Abdi Negara (JPAN)*, Vol. 2, No. 2. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menilai kinerja pelayanan publik di bidang pembuatan KK dan e-KTP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sinjai tergolong baik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan ketepatan data. Namun demikian, peneliti menemukan adanya kendala dalam sistem antrean, kurangnya fasilitas pendukung, dan gangguan jaringan sistem informasi yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki relevansi kuat dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan menyoroti pelayanan dokumen kependudukan (KK). Namun, penelitian Nanggung dkk. lebih berfokus

pada kinerja aparatur dan proses administratif, sedangkan penelitian ini akan menekankan persepsi masyarakat dan kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh penyelenggara negara kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kurniawan (2017), pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau 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.

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas berdasarkan persepsi pengguna layanan. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), fungsi utama pelayanan publik menurut mereka adalah sebagai instrumen yang menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat, menyediakan layanan yang mudah diakses, meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, serta menciptakan hubungan yang lebih responsif dan humanis antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme yang mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan yang berintegritas, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Menurut Hardiyansyah (2018) dan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014, prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi, keterbukaan terhadap masyarakat dalam prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

3. Partisipasi, melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan peningkatan layanan.
4. Kesetaraan, memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.
5. Efisiensi dan efektivitas, pelayanan dilakukan dengan sumber daya minimal namun hasil optimal.
6. Responsivitas, kemampuan menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat.

Menurut Kurniawan (2017), pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis utama:

1. Pelayanan administratif, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan perizinan.
2. Pelayanan barang, yaitu penyediaan sarana publik seperti air bersih, listrik, dan transportasi.
3. Pelayanan jasa, seperti layanan pendidikan dan kesehatan. Dalam konteks penelitian ini, fokus pelayanan publik adalah pelayanan administratif, khususnya dalam proses pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna layanan. Definisi klasik adalah selisih antara harapan dan persepsi

pengguna terhadap layanan yang diterima (gap). Menurut Hardiyansyah dan sumber manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik harus dilihat dari bagaimana masyarakat menilai “kualitas” layanan pemerintah, bukan sekadar standar internal instansi. *SERVQUAL* dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

3. Dokumen Kependudukan

a. Pengertian Dokumen Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang

mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik mengenai data kependudukan seseorang. Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen resmi yang memuat data tentang susunan, hubungan, dan jumlah anggota dalam satu keluarga. KK memiliki fungsi penting sebagai dasar administrasi dalam berbagai urusan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan sosial. Pelayanan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi beberapa tahapan:

1. Pengajuan berkas permohonan oleh masyarakat dengan melampirkan dokumen pendukung.
2. Verifikasi dan validasi data oleh petugas Disdukcapil.
3. Pencetakan dokumen KK menggunakan sistem informasi kependudukan.
4. Penyerahan dokumen kepada pemohon secara langsung atau daring.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik' mengatur prinsip, asas, dan standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kabupaten — dapat dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan (ketepatan waktu, transparansi, akuntabilitas, dsb.).

Untuk memahami kualitas layanan, penelitian ini mengacu pada teori Teori *SERVQUAL* dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L.

(2020). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Selanjutnya layanan standar Kartu Keluarga dapat dibedakan berdasarkan ini maka diharapkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan akan benar benar terlaksana sesuai dengan aturan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel kerangka pemikiran tersebut.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

