

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsepsi Tentang Kualitas Pelayanan Publik

1. Tinjauan Pelayanan

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yang dimaksud dengan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dilakukan oleh pemerintah atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, Pelayanan menyangkut tiga hal yaitu cara melayani, memberikan pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan, memberikan pelayanan sehubungan dengan jual beli jasa.

Berikut ini adalah beberapa definisi menurut Moenir dan Ruswati tentang pelayanan:

menyatakan¹⁰ "Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

¹⁰Moenir, H.A.S. 2000. *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta(2000:26-27)

menyatakan¹¹ menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut beberapa ahli di atas tentang pelayanan penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kinerja yang dilakukan perorangan, organisasi swasta maupun instansi pemerintah kepada pihak lain untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Ruswati ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu¹²:

- a. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
- b. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

¹¹ Ruswati, 2005. *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (Pengaruh Disiplin Dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)*. Purwokerto. (2005:41)

¹² Ibid (2005:42).,

2. Tinjauan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Publik yang mempunyai arti umum adalah *public service* yang berarti pelayanan umum, publik yang mempunyai arti masyarakat adalah *public relation* yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan publik yang mempunyai arti negara adalah *public authorities* yang berarti kewenangan negara. Menurut Muh Labib publik adalah¹³:

sejumlah orang yang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. sejumlah orang tersebut tidak saling kenal satu sama lain tetapi, sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah.

Menurut Sinambela¹⁴ publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Sugandi publik adalah¹⁵:

kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Inggris “public”, bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditunjukkan pada keseluruhan rakyat.

Pendapat-pendapat ahli di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa publik adalah sejumlah orang yang memiliki atau mempunyai kepentingan bersama

¹³ Muh. Labib. 2007. *Pengertian Publik, Modul I –opini Publik*, Jakarta (2007:3)

¹⁴ Sinambela poltak Lijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksar, Jakarta(2011:5)

¹⁵ Sugandi Suprayogi Yogi, 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia* . Graha Ilmu, Yogyakarta (2011:5)

terhadap permasalahan tertentu dan mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik, dan dalam hal ini publik sangat erat hubungannya dengan masyarakat.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*)¹⁶ di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003¹⁷. Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berikut ini adalah pengertian dari pelayanan publik menurut beberapa ahli:

Menurut Rasyid.¹⁸“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

¹⁶http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/491/jbptunikompp-gdl-riaseptian-24550-4-unikom_r-i.pdf tanggal 23 Maret ,jam 12:00)

¹⁷Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayananana Umum.

¹⁸Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta. ,(1998)

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sinambela,¹⁹ dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh birokrasi pemerintahan.

Menurut Hardiansyah²⁰ pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Menurut Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut²¹:

“Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik”.

Menurut penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan enam kriteria pelayanan, dalam mengukur kualitas pelayanan e-KTP pada Kecamatan Tanjung Karang

¹⁹Sinambela poltak Lijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksar, Jakarta(2006:5)

²⁰Hardiyansyah,2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gama Media, Yogyakarta (2011:11)

²¹Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass. (2005:22)

Timur. Menurut Gronross mengungkapkan Enam kriteria kualitas pelayanan²²:

1. *Professionalism and skill*, kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang kaitanya dengan penyediaan jasa atau petugas, fasilitas dan sarana fisik dan peralatan oprasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara professional, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi problem mereka dengan cara professional.
2. *Attitudes and behavior*, kreteri ini adalah *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati
3. *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam *proses process-related criteria*, bahwa penyedian jasa, lokasi, jam kerja dan sistem operasionalnya dirancang dan dioprasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah, selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyelesaikan permintaan dan keinginan masyarakat.
4. *Reliability and trustworthiness*, karakter ini termasuk dalam, *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa

²² <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19487/4/Chapter%20II.pdf> di akses pada tanggal 27 Maret jam 11:00

mempercayakan segala sesuatunya kepada penyediaan jasa beserta karyawan dan sistemnya

5. *Recovery*, termasuk dalam *process- related criteria*, masyarakat memahami bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat
6. *Reputation and credibility*, kriteria ini merupakan *process-related criteria*, masyarakat meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

4. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan

menjadi tiga kelompok yaitu²³:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengawasan terhadap sesuatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya .

²³ Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayananana Umum.

KTP sendiri termasuk dalam jenis pelayanan publik satu yaitu dalam kelompok administratif.

5. Standar Pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik sendiri menurut Hardiyansyah, sekurang-kurangnya meliputi²⁴ :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Sarana dan prasarana
- e. Kompetensi Petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realitas untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga menjadi berikut :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu pelayanan
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan *intern*
10. Pengawasan *extern*
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

²⁴ Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gama Media, Yogyakarta

6. Asas- Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pelayanannya harus memperhatikan asas pelayanan publik karena pelayanan publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa. adapun asas pelayanan publik menurut Hidayati adalah sebagai berikut ²⁵:

- a. Transparasi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efesiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Kesamaan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/Pemerintah maupun lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, seperti badan usaha/badan hukum, yang diberikan wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada sepuluh prinsip yang diatur dalam

²⁵ Hidayati,2012.Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik. Bandar Lampung.

Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman

Umum Pelayanan Publik kesepuluh prinsip tersebut adalah²⁶:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
- b. Kejelasan
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi
Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan
Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

²⁶ Hidayati, 2012. Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik. Bandar Lampung.

B. Proses Pelayanan *e- KTP*

e-KTP berasal dari kata *electronic-KTP*, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat *e-KTP*. Lebih rincinya, menurut situs resmi *e-KTP*, *KTP elektronik* adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional²⁷.

Penulis menyimpulkan bahwa Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP (e-KTP)* adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional, *e-KTP* dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data, pas photo, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program *e-KTP* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011.

Pelayanan *e-ktp* mempunyai syarat dan proses pembuatan yaitu²⁸:

a. Syarat pengurusan:

1. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
2. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa.
3. Mengisi formulir F.1.
4. Foto Kopi KK.
5. Asli *KTP Lama*

²⁷ (http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik di akses tanggal 27 Maret, jam 10:30

²⁸ Menurut [www. Kerincikab](http://www.kerincikab.go.id) yang di akses²⁸ (pada tanggal 27 maret jam10:30)

b. Proses pembuatan e-KTP:

1. Penduduk datang ketempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan di atas.
2. Pemohon mengambil no antrian.
3. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian.
4. Pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan.
5. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database.
6. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
7. Pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan.
8. Petugas merekam sidik jari dan scan retina mata.
9. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
10. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

C. Tinjauan tentang Kecamatan

Kecamatan merupakan perangkat daerah Kota Bandar Lampung yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh Seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu:²⁹

1. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pelayanan umum, Pemberdayaan Masyarakat, Ketentraman dan ketertiban masyarakat dalam Kecamatan.
2. Kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai fungsi ;
 - a. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
 - g. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan;
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Walikota.

D. Kerangka Pikir

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur, aparatur Pemerintah dan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, secara sederhana peranan tersebut diharapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan

²⁹ Menurut Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung²⁹ (Nomor 5 Tahun 2008, pasal 4)

baik dan profesional dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat, dan ini diperkuat dengan pernyataan ahli yang berpendapat:

Ruswati menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu

Berkembangnya zaman terhadap Teknologi informasi kini telah diterapkan di berbagai bidang. Pemerintah sebagai pihak yang bertugas mengurus sistem kependudukan di Indonesia melakukan program terbaru yaitu *e-KTP*, penerapan *e-KTP* bertujuan untuk mewujudkan kewajiban satu KTP untuk satu penduduk diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Proses pelayanan pada saat perekaman *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur adalah penduduk datang ketempat pelayanan dengan membawa surat panggilan dan persyaratan, pemohon mengambil no antrian, dan pemohon menunggu pemanggilan nomor antrian, pemohon menuju ke loket yang telah ditentukan, petugas melakukan verifikasi data penduduk dan database, petugas mengambil foto pemohon secara langsung, pemohon membubuhkan tandatangan pada alat perekam tandatangan, petugas merekam sidik jari dan scan retina mata, petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari, pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil.

Proses pelayanan yang baik harus sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gronross bahwa kriteria kualitas pelayanan ada enam yaitu:

1. *Professionalism and skill*, kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang kaitanya dengan penyediaan jasa atau petugas, fasilitas dan sarana fisik dan peralatan oprasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara propesional, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi problem mereka dengan cara profession,.kriteria ini dapat dilihat dari
 - a. Jumlah petugas
 - b. Peralatan oprasional, Sarana dan prasarana
 - c. Mekanisme pelayanan
 - d. Pengetahuan dan keterampilan pegawai
2. *Attitudes and behavior*, kreteri ini adalah *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati. kriteria ini dapat dilihat dari
 - a. Kesopanan dan sikap dapat dilihat dari cara petugas melayani, mengawomi masyarakat pada saat perekaman *e-KTP*
3. *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam *proses process- related criteria*, bahwa penyedian jasa, lokasi, jam kerja dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah, selain itu juga

dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyelesaikan permintaan dan keinginan masyarakat. Kriteria ini dapat di lihat dari

- a. Kedisiplinan
- b. Terampil.
- c. Lokasi

4. *Reliability and trustworthiness*, karakter ini termasuk dalam, *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyediaan jasa beserta karyawan dan sistemnya. Kriteria ini dapat di lihat dari : Tingkat kepercayaan masyarakat

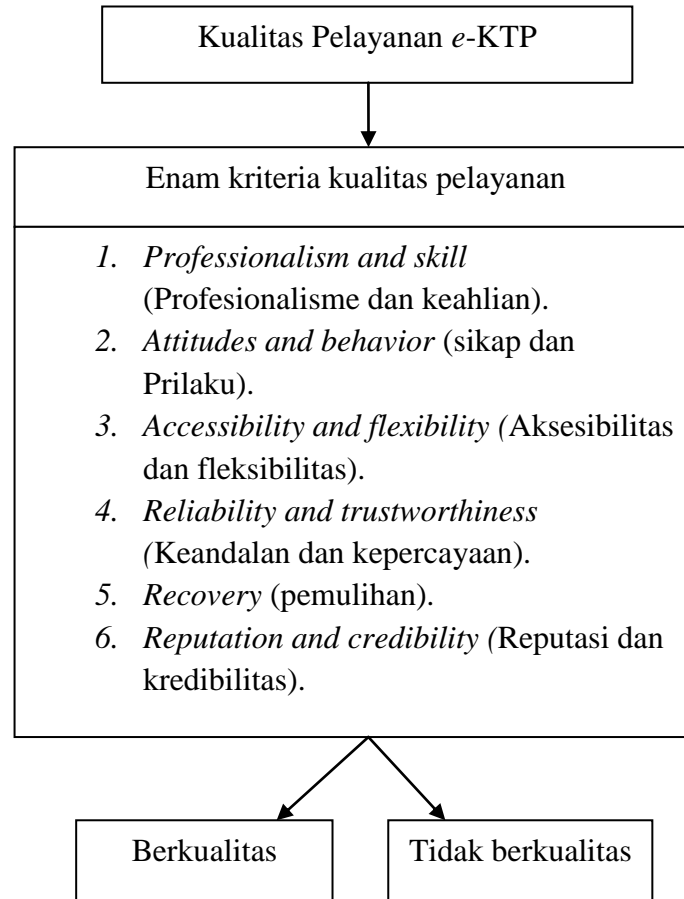
5. *Recovery*, termasuk dalam *process-related criteria*, masyarakat memahami bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

- a. Kreatifitas.
- b. Inovatif.

6. *Reputation and credibility*, dapat dilihat dari 5 kriteria yang ada diatas apakah pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur sudah berkualitas atau tidak berkualitas.

Sehingga dari enam kriteria kualitas pelayanan tersebut dapat terlihat bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP yang diberikan oleh Kecamatan Tanjung Karang Timur.

Melalui pemaparan tersebut maka kerangka pemikiran dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yayan Rudiyo dengan judul Kualitas Pelayanan Di Satuan Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bekasi. Penelitian ini memiliki latar belakang Pemerintah Kota Bekasi membentuk organisasi khusus yang diberitugas menangani pelayanan masyarakat berbasis kualitas yakni Unit Pelayanan Satu Atap (UPSA) pada tahun 1999. Kemudian berubah nama menjadi Satuan Pelayanan Satu Atap (SPSA). Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan, baik volume, maupun intensitas pelayanan, namun tidak semua dinas menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana SK Walikota tersebut. Dua jenis pelayanan yang belum dapat direalisasikan adalah Izin Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat, dan Izin Pengelolaan Rumah Sewa. Ruang pelayanan telah dibangun di lokasi yang strategis. Semua jenis pelayanan telah memenuhi standar waktu pelayanan maksimal 12 hari kerja. Namun di balik keberhasilan tersebut masih terdapat beberapa permasalahan

Penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan di Satuan Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bekasi?

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan baik oleh para pemohon perizinan di SPSA. Signifikansi penelitian adalah:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran mengenai penerapan konsep-konsep pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Bekasi.

- b. Memberikan sumbangan bagi kajian empirik mengenai kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal mengukur *gap* antara kinerja pegawai SPSA dan pelayanan yang dirasakan para pemohon perizinan.
- c. Sebagai bahan masukan bagi SPSA mengenai kriteria mana yang telah dianggap baik, dan kriteria mana yang belum, sehingga SPSA memiliki informasi yang tepat untuk perbaikan SOPs berikutnya.

Berdasar permasalahan di atas penelitian ini ingin mengukur Kualitas Pelayanan Di Satuan Pelayanan Satu Atap Pemerintah Kota Bekasi dan untuk mengukur pelayannya yang berkualitas peneliti menggunakan teori dari Groonros yaitu 6 kriteria pelayanan

Metode yang dipakai adalah metode kualitatif. Untuk menjawab pertanyaan penelitian digunakan model analisis *gap* yang biasa digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan, yakni dengan cara membandingkan antara tingkat kepentingan/ harapan para pemohon perizinan dengan kinerja SPSA Kota Bekasi.

Metode penelitian menggunakan metode survey. Sampel penelitian berjumlah 100, teknik ini berkaitan dengan cara pengambilan sampel sistematis (*systematic random sampling*) karena lebih mengandalkan pada akurasi daftar pemohon. Hasil dari penelitian ini dalam kriteria kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan perizinan di SPSA Kota Bekasi belum termasuk ke dalam kategori pelayanan berkualitas

Dalam kriteria *reputation and credibility*, dapat dilihat kualitas pelayanan perizinan di SPSA Kota Bekasi termasuk ke dalam kategori berkualitas baik (*good quality service*). Sedangkan dalam Indikator *professionalism and skill, attitude and behavior, accessibility and flexibility reliability and trustworthiness*, dan *recovery*. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di SPSA Kota Bekasi termasuk ke dalam kategori pelayanan yang berkualitas buruk (*poor qualityservice*)