

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain dapat digunakan sebagai bahan masukan yang berkaitan dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persamaan, perbedaan, dan relevansi antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut tiga penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis, yaitu:

- 1. Cathas Teguh Prakoso, (2020). Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif Digital Government”. Jurnal Volume 9 Nomor 2. Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Mulawarman.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Disdukcapil Kukar saat menghadapi pandemi covid-19 melalui penggunaan sistem pelayanan mandiri pada tahun 2020. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi lapangan, wawancara dan pemanfaatan dokumen tertulis. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan triangulasi. Menurut hasil penelitian ditemukan pada penelitian ini adalah Inovasi layanan kependudukan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sudah berjalan dengan baik tetapi secara keseluruhan layanan belum bisa diakomodir terutama yang terkait dengan perekaman data secara langsung seperti Pembuatan e-KTP. Dalam perspektif digital government, khususnya pada capaian stage 2, inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah

meningkatkan proses dalam internal, struktur, dan praktek kerja organisasi melalui penggunaan dan penerapan teknologi digital. Perubahan-perubahan yang terjadi merupakan bagian dari reformasi administrasi dimana penggunaan teknologi digital dalam lingkup organisasi pemerintahan ditujukan dengan maksud ingin mencapai efisiensi internal, efektivitas, rasionalisasi, penyederhanaan dan tujuan terkait reformasi lainnya. Reformasi administrasi yang dimulai dengan melakukan inovasi layanan public.

- 2. Eva Agus Triana, (2021). Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Negara”. Jurnal Volume 6 Nomor 3. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Univeristas Singaperbangsa Karawang.**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk menganalisis arti dari adanya aplikasi “Durenmas” sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di era digitalisasi dan mengetahui strategi yang digunakan untuk menarik minat para pengguna beralih pada pelayanan secara online. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. teknik pengumpulan data observasi, wawancara mendalam serta dokumentas. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator inovasi pelayanan publik hampir semua terpenuhi. Slogan “Dindukcapil Banjarnegara Ora Leren Melayani Masyarakat” menjadi landasan kuat dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan secara optimal sebagai bentuk penerapan inovasi pelayanan yang optimal sehingga diperlukan usaha yang besar melalui evaluasi secara berkala serta pemeliharaan yang tepat guna.

- 3. Ema Rismayanti, (2021). Penelitian yang berjudul “Inovasi Penerapan Sistem Layanan Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut di Era Covid 19”. Jurnal Volume 8 Nomor 2. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Garut.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui keberhasilan penerapan inovasi tersebut dilihat dari keefektifan dan keefisienan sistemnya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Model analisis data interaktif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa penerapan inovasi tersebut cukup relevan dengan situasi yang melatarbelakanginya, meskipun masih terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor seperti masih banyaknya masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi. Ditambah dengan mekanisme pelayanan yang bersifat darurat dan mendadak sehingga partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut masih belum maksimal. Namun di sisi lain, melalui inovasi tersebut masyarakat Kabupaten Garut mendapat kemudahan dalam pengelolaan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat, meskipun masih diperlukan beberapa evaluasi.

Tabel 2.1.
Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No.	Judul Penelitian Terdahulu	Temuan Penelitian	Relevansi dan Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan
1.	Cathas Teguh Prakoso, (2020). Penelitian yang berjudul “Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif Digital Government”.	Inovasi layanan kependudukan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sudah berjalan dengan baik tetapi secara keseluruhan layanan belum bisa diakomodir terutama yang terkait dengan perekaman data secara langsung seperti Pembuatan e-KTP. Dalam perspektif digital government, khususnya	Relevansi: Inovasi pelayanan salah satu jenis pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk mempermudah akses pengelolaan administrasi kependudukan. Perbedaan : Fokus penelitian terdahulu inovasi pelayanan

		<p>pada capaian stage 2, inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah meningkatkan proses dalam internal, struktur, dan praktek kerja organisasi melalui penggunaan dan penerapan teknologi digital.</p>	<p>secara umum dalam perspektif digital goverment dan mendedakan fokus penulis mengacu pada kepengurusan administrasi kependudukan berbasis pelayanan online dan lokus pada penelitian terdahulu berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, sedangkan lokus penulis berada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo</p>
--	--	--	--

2.	<p>Eva Agus Triana, (2021). Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Negara”</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Mendeskripsikan analisis indikator inovasi pelayanan menurut Rogers (1983) pelayanan publik yang meliputi (1) nilai lebih (relative advantage), (2) kesesuaian dengan masalah (compatibility/ contextuality); (3) kerumitan (complexity); (4) kemudahan diamati (observability); dan (5) bisa dicoba (triability) Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator inovasi pelayanan publik hampir semua terpenuhi. Slogan “Dindukcapil Banjarnegara Ora Leren Melayani Masyarakat” menjadi landasan kuat dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan secara optimal sebagai bentuk implementasi inovasi pelayanan yang optimal sehingga diperlukan usaha yang besar melalui evaluasi secara berkala serta pemeliharaan yang tepat guna</p>	<p>Relevansi: peneliti sama-sama meneliti mengenai Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan metode yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaan: focus dalam penelitian terdahulu inovasi pelayanan menggunakan aplikasi dan lokus pada penelitian terdahulu berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Negara, sedangkan focus pada penulis inovasi pelayananya berbasis online dengan menggunakan website, lokus penulis berada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo</p>
3.	<p>Ema Rismayanti, (2021). Penelitian yang berjudul “Inovasi Penerapan Sistem Layanan Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut di Era Covid 19”.</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fenomena yang diteliti memaparkan bahwa penerapan inovasi tersebut cukup relevan dengan situasi yang melatarbelakanginya, meskipun masih terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor seperti masih banyaknya masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi.</p>	<p>Relevansi: peneliti sama-sama meneliti mengenai inovasi pelayanan di era pandemic covid 19 dan penelitian menggunakan metode yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaan: lokus pada penelitian terdahulu berada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, sedangkan lokus</p>

		<p>Ditambah dengan mekanisme pelayanan yang bersifat darurat dan mendadak sehingga partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut masih belum maksimal. Namun di sisi lain, melalui inovasi tersebut masyarakat Kabupaten Garut mendapat kemudahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat, meskipun masih diperlukan beberapa evaluasi</p>	<p>penulis berada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.</p>
--	--	--	---

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

2.2. Tinjauan Pustaka

2.2.1. Konsep Inovasi Pelayanan

Inovasi Pelayanan publik merupakan bentuk lain dari pengembangan studi administrasi dan kebijakan publik. Inovasi sendiri merupakan ide, praktik atau objek yang baru dan dapat meng

ubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru dan lebih baik (Muluk, 2008; Tanye, 2016). Rogers (Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa untuk melihat inovasi layanan, dapat dilihat dari indikator atau karakteristiknya, yaitu kemanfaatan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba, dan pengamatan. Karakteristik ini menjadi acuan dalam melihat inovasi layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan publik.

Inovasi pada metode layanan merupakan cara aktual dalam memberikan suatu layanan (Mirnasari, 2013). Atau bisa juga didefinisikan sebagai perubahan maksud, pedoman, prosedur dari layanan publik dari yang sudah ada menjadi lebih inovatif untuk diberikan manfaatnya kepada publik (Anjani et al., 2019). Sedangkan Coyne dalam buku (Nurdin, 2016) secara lebih

rinci menjelaskan bahwasannya inovasi dilakukan bertujuan guna meminimalisir tingkat biaya, serta meningkatkan kualitas, efektifitas dan efisiensi.

2.2.1.1. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pada sebuah instansi publik secara khusus dapat ditafsirkan sebagai suatu proses dari implementasi ide-ide baru pada sebuah instansi atau lembaga publik. Hal tersebut dilihat karena adanya perubahan proses yang cukup besar, dan berlangsung cukup lama serta bersifat umum, oleh karena itu pada proses penerapan berdampak besar terhadap perubahan organisasi serta tata hubungan organisasi. Atau bisa juga didefinisikan sebagai perubahan maksud, pedoman, prosedur dari layanan publik dari yang sudah ada menjadi lebih inovatif untuk diberikan manfaatnya kepada publik (Anjani et al., 2019).

Penerapan inovasi dalam layanan publik memiliki berbagai kriteria khas, pertama ia bersifat intangible, hal tersebut disebabkan oleh adanya inovasi layanan maupun organisasi tidak hanya berpusat pada produk yang tidak bisa dilihat melainkan dapat pula merambah terhadap perubahan hubungan antar aktornya, yakni antara service provider dan service receiver (users), atau bisa disebut suatu hubungan dari berbagai bagian pada organisasi.

2.2.1.2. Atribut Inovasi

Suatu inovasi dapat tersebar dengan cepat atau lambat tergantung dari atribut atau karakteristik inovasi tersebut. Beberapa atribut yang ada pada inovasi pelayanan publik menurut Rogers (Suwarno, 2008) terdiri dari lima aspek:

- 1) **Relative advantage (keuntungan):** suatu inovasi dapat memiliki nilai lebih dan keuntungan dalam penerapan layanan sebelumnya. Dengan adanya keuntungan tersebut, pengguna inovasi akan jauh lebih tertarik untuk menggunakan inovasi tersebut.
- 2) **Compatibility (kesesuaian):** suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya maupun nilai-nilai dan situasi yang melatarbelakanginya. Kesesuaian antara

inovasi dengan konteks pengguna inovasi tentunya menjadi faktor penentu inovasi tersebut dapat diterima atau tidak. Inovasi yang tidak sesuai dengan konteks sosial, budaya, tingkat ekonomi dan pendidikan penggunanya justru akan menghambat penerimaan inovasi tersebut.

- 3) Complexity (kompleksitas): suatu inovasi umumnya memiliki sistem yang kompleks dari sistem sebelumnya.
- 4) Triability (dapat diuji coba): suatu inovasi dapat diterima manakala sudah diterapkan atau diuji coba di masyarakat. Pastinya suatu inovasi yang baik harus dapat diuji coba di lingkungannya, hal ini sebagai bukti bahwa inovasi tersebut layak untuk diterapkan.
- 5) Observability (dapat diobservasi): suatu inovasi dapat dipahami sehingga dapat dinilai dalam segi kemudahan dan kesulitannya, juga agar dapat dievaluasi (Saputra, et al., 2018). Dengan adanya pengamatan, sehingga sebuah inovasi dapat dengan mudah diadopsi oleh pihak lainnya.

2.2.1.3. Efektifitas Penerapan Inovasi

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektivitas diartikan sebagai ukuran keberhasilan yang mengacu pada tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Dengan demikian, efektivitas merupakan sebuah standar yang ditinjau dari seberapa jauh target yang ditetapkan sebelumnya. Maka, inovasi dapat diartikan efektif apabila sudah mencapai target yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga. (Hardiansyah, 2018).

Penerapan suatu inovasi dapat diartikan efektifserta efisien jika penerapan inovasinya mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Untuk memahami seberapa jauh kualitas layanan yang diberikan pelaksana layanan terhadap masyarakat, dapat diketahui melalui enam

kriteria, diantaranya: Prosedur layanan, Waktu Penyelesaian, Tarif Layanan, Produk Layanan, Sarana Prasarana, serta Kemampuan Petugas Penyedia Layanan (Mulyadi, Dedy., 2018)

1. Sistem Layanan Publik

Layanan publik ditafsirkan sebagai suatu jasa layanan, baik itu pada wujud barang publik ataupun jasa publik yang diselenggarakan instansi pemerintah baik pusat atau daerah, maupun lingkungan di Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah, sebagai usaha pada pemenuhan hajat masyarakat.

Sedangkan pada pelaksanaannya, jenis pelayanan tersebut umumnya diselenggarakan oleh dua instansi, yakni (a) Layanan Publik yang disediakan Organisasi Publik, dan (b) Layanan Publik yang disediakan Organisasi Privat, (Atik an Ratminto., 2013)

Adapun pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik dibagi menjadi dua, yakni pelayanan primer, ialah segala pemenuhan barang atau jasa publik yang disediakan pemerintah dimana pemerintah satu- satunya pelaksana serta pengguna dalam hal ini mau tak mau harus menggunakannya. Sedangkan layanan sekunder; yakni semua wujud penyediaan barang atau jasa publik yang diberikan pemerintah, namun berbeda dengan pelayanan primer, pelayanan jenis ini tidak mengharuskan pengguna/klien untuk mempergunakannya. Adapun layanan publik yang diberikan organisasi privat, ialah semua pemenuhan barang/jasa publik yang diberikan swasta, seperti perguruan tinggi swasta, rumah sakit swasta, dan perusahaan pengangkutan milik swasta.

2. Pelayanan Online

Layanan online atau e-service merupakan istilah yang digunakan untuk mengartikan layanan yang pengaksesannya melalui bantuan jaringan internet. Sistem tersebut memanfaatkan jaringan antara berbagai jenis komputer yang membentuk suatu jaringan dunia dengan media komunikasi berupa telepon dan satelit. Melalui jaringan tersebut suatu layanan

tidak lagi dilakukan secara langsung, hal tersebut dikarenakan pelayanan dapat diakses melalui koneksi jarak jauh sehingga hal tersebut diklaim dapat mempermudah akses pelayanan.

2.2.2. Konsep E-Government

Menurut Kumorotomo sebagaimana dikutip oleh Hiplunudin (2017:138), mengatakan bahwa dari definisi umum tersebut, dapat dilihat bahwa e-gov merujuk pada pengguna teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Maksudnya adalah agar hubungan tata pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Ketentuan bahwa yang terlibat di dalam e-gov mestinya adalah semua instansi pemerintahan (*arms of government*) mengandung arti bahwa e-gov hendaknya diterapkan di lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Manfaat E-Government menurut Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government* (2016:4), menjelaskan bahwa terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government* (*e-government*) bagi suatu negara antara lain, yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas keseharian.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- e. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.2.3. Konsep Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga artian yaitu usaha melayani untuk kebutuhan orang lain, cara melayani, dan kemudahan yang diberikan dalam konteks jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan dikutip oleh Sinambela (2011:5) merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Poerwadarminta dikutip oleh (Hardiyansyah 2011:10-11) berpendapat secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan oleh seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, service/jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos dikutip oleh Ratminto & Septi (2012:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan seseorang dengan menggunakan peralatan dengan adanya interaksi langsung dalam membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

2.2.3.1. Bentuk Pelayanan

Menurut Taufiqurokhman & Satsipi (2018:191) Ada tiga bentuk dasar pelayanan. Berikut ketiga bentuk pelayanan yaitu:

1. Layanan dengan lisan: pelayanan diberikan oleh petugas yang berkewajiban memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Pada suatu organisasi, pelayanan ini tentunya dilakukan oleh bagian hubungan masyarakat (Humas) atau yang lainnya. Beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam layanan lisan ini agar dapat dikatakan berhasil harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:
 - a) Mampu mengamalkan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa
 - b) Bersikap sopan dan ramah serta bersikap yang sopan.
 - c) Tidak membuang waktu dengan ngobrol atau dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya
2. Layanan dengan tulisan: pelayanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktekkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, di mana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan ini ialah kecepatan dalam pengelolaan masalah dan proses dalam penyelesaiannya. Pelayanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu:
 - a) Layanan berupa informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan

- b) Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan
3. Layanan dengan perbuatan: pelayanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang layak. Layanan pada perbuatan ini memiliki ciri-ciri tertentu yang membedakannya dengan pelayanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan sebuah penjelasan, tetapi juga memerlukan tindakan yang dilakukan atau hasil perbuatan.

2.2.3.2. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan tentunya memiliki karakteristik tersendiri yang membedakan dengan aspek-aspek pelayanan yang lainnya. Terkait dengan hal tersebut maka Fitzsimmons dan Fitzsimmons dikutip oleh Taufiqurokhman & Satsipi (2018:97), mengemukakan terdapat beberapa karakteristik pelayanan, yaitu:

- a) Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi demikian tidak ditemukan di perusahaan manufaktur yang tradisional.
- b) Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan dalam menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan. Pelayanan langsung atau pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel, tempat duduk kereta yang habis. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
- c) Tidak berwujud (*intangibility*); pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Dalam mempertahankan

sebuah keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secara cepat.

d) Beragam (*heterogenity*); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi dengan pelanggan dan pegawai yang memberikan pelayanan dapat menciptakan pengalaman kerja manusia.

2.2.4. Konsep Pelayanan Publik

2.2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kurniawan dikutip oleh Pasolong (2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dikutip oleh (Hardiyansyah, 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 dan atau kepentingan masyarakat. Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Ratminto & Septi (2005:5) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa

publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan dalam bentuk barang atau jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik/pemerintah sesuai dengan prinsip-prinsip, asas pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan dalam proses pemenuhan kebutuhan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.4.2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna jasa, oleh karena itu dalam penyelenggaraanya harus membutuhkan asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan. Menurut Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a) **Transparansi** 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 pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Keamanan Hak** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

- f) Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.4.3. Jenis dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau disebut dengan pelayanan publik didasarkan dengan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) terdapat tiga jenis dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, yaitu :

- a. Pelayanan administratif merupakan pelayanan administratif yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik. Contoh: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, sertifikat tanah, paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Contoh: penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public. Contoh: penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penggulangan bencana, sanitasi lingkungan, pelayanan sosial dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal (5) terdapat ruang lingkup pelayanan dari instansi maupun BUMN/BUMD, ruang lingkup pelayanan masyarakat didasarkan pada suatu ciri dan sifat kegiatan dalam memberikan suatu proses pelayanan, serta produk atau jasa pelayanan yang telah dihasilkan yaitu:

- a. Pelayanan barang publik, meliputi:
 1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran. Badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya sumber daya tersebut menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

b. Pelayanan atas jasa publik, meliputi:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau Badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya sumber daya tersebut menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan Pelayanan administratif, meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

2. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2.2.5. Konsep Administrasi Kependudukan

2.2.5.1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem Administrasi Kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik.

Didalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa: Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006). Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah

untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008:85).

Gambar 2.1.
Kerangka Berfikir

