

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah seperti skripsi, tesis, atau jurnal penelitian, berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Heldi (2020), “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Mekarmukti sudah sesuai dengan prosedur namun fasilitas di Mekarmukti masih kurang meliputi alat pencetak dan blanko yang sering kali kekurangan, masih membutuhkan penambahan fasilitas dari pemerintah pusat, warga setempat masih harus pergi kepusat atau capil untuk pembuatan kartu keluarga dan kurangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pengawai.	Penelitian tersebut dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan Kartu Keluarga dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini dikarenakan dalam penentuan lokus yang berbeda.
2.	Hardiyansah (2020) “Kualitas Pelayanan Dilihat Dari	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas	Penelitian tersebut dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu Sama-sama	Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan

	Aspek <i>Reliabilty</i> Dala Penerbitan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependududkan Dan Pечатatan Sipil Kabupaten Barito Timur”	pelayanan penerbitan kartu keluarga dilihat dari aspek <i>reliabilty</i> adalah berkualitas (78,1%). Faktor yang menjadi hambatan kualitas pelayanan dalam penerbitan atau pembuatan kartu keluarga adalah berkas-berkas yang dibawah oleh masyarakat untuk persyaratan penerbitan atau pembuatan kartu keluarga cenderung masih belum lengkap.	membahas tentang Pelayanan Kartu Keluarga.	penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dan dalam penentuan fokus dan lokus yang berbeda.
3.	Citra (2017), “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pечатatan Sipil di Kota Pontianak”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pembuatan Kartu Keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pontianak, belum terlaksana dengan secara optimal. Hal ini dikarenakan adanya beberapa permasalahan. Masalah utama yaitu sumber daya, dimana sumber daya terbatas baik sumber daya manusia maupun fasilitas atau peralatan yang menunjang proses pembuatan kartu keluarga menjadi lama. Masalah kedua yaitu perhatian pengawai, dimana pengawai kurang memberikan perhatiannya kepada masyarakat, seperti tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh pengawai kepada masyarakat.	Penelitian tersebut dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu Sama-sama membahas kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga.	Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini dikarenakan dalam lokus yang berbeda.

4.	Aulia (2022) “Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Program <i>Online Anywhere Service</i> (OASE) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Melalui Program <i>Online Anywhere Service</i> (OASE) sudah cukup baik, karena dilihat dari 5 dimensi pengukuran. pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Melalui Program <i>Online Anywhere Service</i> (OASE) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam indikator <i>Tangibles</i> masih ditemukan hambatan yaitu aplikasi yang terkadang tersendat karena server yang bermasalah. Untuk indikator <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy</i> pelayanannya sudah baik	Penelitian tersebut dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu Sama-sama membahas kualitas pelayanan Kartu Keluarga secara <i>Online</i> dan penggunaan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini dikarenakan dalam penentuan lokus yang berbeda.
5.	Megawati (2020), “Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Dibidang Pendaftaran Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau”.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau sudah sangat baik ditinjau dari segi transparansi dilakukan dengan memanfaatkan kegiatan sosialisasi dengan memberikan tugas para kader untuk menjelaskan kepada masyarakat dan	Penelitian tersebut dengan penelitian ini memiliki persamaan yaitu Sama-sama membahas Kualitas pelayanan Kartu Keluarga.	Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini dikarenakan dalam penentuan fokus dan lokus yang berbeda.

	<p>memanfaatkan kemajuan teknologi. Kemudian, kinerja petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya peran dan fungsi masing-masing petugas dan petugas bertanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing, meskipun petugas kurang dalam hal kedisiplinan masalah waktu. Namun secara keseluruhan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga sudah efisien dan efektif. Dalam melayani masyarakat, nilai kesopanan petugas sudah cukup baik, namun masih perlunya adanya peningkatan dalam hal keramahan.</p>	
--	--	--

Beberapa penelitian terdahulu diatas terkait dengan penelitian saat ini, tetapi secara komparatif tidak sama dengan penelitian saat ini. Kemiripan tampaknya sama-sama membahas layanan kartu keluarga, namun perbedaan penelitian ini adalah penelitian berfokus pada kualitas layanan Kartu Keluarga *Online* di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur serta untuk memperjelas fokus penelitian dan penelitian sebelumnya dipakai sebagai bahan acuan dan referensi bagi penulis serta memudahkan penulis dalam penelitian ini.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/ pengabdian secara profesional dan proposional.

Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut Hayat (2017: 22-23), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas prinsip pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Menurut Lijan Poltak Sinabella, dkk (2017:6) mengemukakan secara teoritis tujuh pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima tercermin dari:

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisiona**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima.

2.3 Pelayanan Online

2.3.1 Pengertian Pelayanan Online

Seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia juga turut mengalami kemajuan. Salah satu kemajuan itu adalah dipangkasnya birokrasi yang terlalu panjang dengan pelayanan *online* yang sudah dilakukan banyak lembaga atau kementerian. Hadirnya pelayanan daring akan memudahkan proses penyelesaian urusan agar berjalan dengan lancar. Bahkan, meski sedang berada diluar kota atau diluar pulau sekalipun, pelayanan ini bisa didapatkan dan apa yang diinginkan tercapai. Pelayanan *online* adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua dapat berjalan dengan cepat dan *realtime*.

Pelayanan secara *Online* adalah pelayanan melalui *website* atau internet untuk menyampaikan informasi-informasi seiring dengan perkembangan zaman dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Layanan *online* adalah bisnis yang menyediakan beragam data yang ditransmisikan melalui saluran telekomunikasi kepada para penggunanya.

Layanan *Online* menyediakan infrastruktur yang dapat digunakan para penggunanya untuk saling berkomunikasi, mengirim data menerima pesan e-mail atau berpartisipasi pada forum yang tersedia. Disamping itu, layanan dapat menghubungkan pengguna dengan informasi lain yang disediakan pihak lain. Pengguna mendapatkan berita-berita terhangat, serta artikel dari majalah atau jurnal. Semua informasi ini disediakan dalam bentuk digital.

2.3.2 Manfaat Pelayanan *Online*

Hadirnya layanan yang dilakukan secara daring ini tentu memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat. Mereka bisa mengurus apa saja dengan bantuan ponsel atau PC, bahkan tidak perlu datang ke kantor semua urusan bisa selesai dengan cepat. Hadirnya layanan yang dilakukan secara daring ini memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat, manfaat itu terdiri dari:

1. Bisa diakses dari mana saja, layanan *online* bisa diakses dari mana saja termasuk HP atau PC. Dengan akses yang mudah ini, bisa melakukan kapan saja dan dimana saja.
2. Proses transaksi atau pengurusan berjalan cepat, proses transaksi atau mengurus sesuatu akan berjalan dengan lebih cepat dan juga mudah. Ada banyak birokrasi yang dipangkas, misalnya saat mengurus KTP yang rusak, hanya perlu mengunggah berkas dan semuanya selesai.
3. Meminimalisir kesalahan, kesalahan sering terjadi pada jenis layanan manual, misalnya berkas yang hilang hingga gangguan lainnya. Pada

pelayanan berbasis *online*, hal seperti ini tidak akan terjadi, semua proses bisa berjalan dengan lancar.

2.3.3 Pelayanan *Online* Kartu Keluarga

Kartu keluarga adalah kartu identitas setiap kepala rumah tangga dan data serta informasi lainnya yang dikandungnya merupakan dokumen penting bagi warga negara yang baik. Kartu keluarga adalah kartu tanda penduduk yang memuat nama anggota keluarga, kekerabatan, status anggota keluarga, dan keterangan.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/ Kelurahan, pendaftaran penduduk hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan dikartu dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan warga negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara kesatuan republik Indonesia, perlu dilakukan tentang pengaturan administrasi kependudukan. Pengaturan tentang administrasi kependudukan dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk.

Ketentuan Kartu Keluarga tentang Pengelolaan Kependudukan dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 pasal 61 adalah sebagai berikut:

- (1) “KK (Kartu Keluarga) berisi tentang kolom KK, nama lengkap kepala rumah tangga dan anggota keluarga, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status perkawinan keluarga, dokumen keimigrasian, nama-nama orang tua”.
- (2) Keterangan mengenai kolom agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.
- (3) Nomor KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku untuk selamanya, kecuali terjadi perubahan kepala keluarga.
- (4) KK diterbitkan dan diberikan oleh instansi pelaksana kepada penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap.
- (5) KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan salah satu dasar penerbitan KTP.

Pembuatan Kartu Keluarga juga merupakan hal yang paling utama dan penting bagi masyarakat. Karena bagian dari tanda atau identitas seseorang sehingga membuat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tersebut untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupan, misalnya dalam membuat jaminan asuransi kesehatan membutuhkan data Kartu Keluarga.

Adapun prosedur pembuatan Administrasi kependudukan berdasarkan peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia dan peraturan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 pasal (9), pelayanan Adminduk daring dilakukan dengan cara:
 - a. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi pelayanan mandiri Adminduk daring untuk mendapatkan akun verifikasi kebenaran data;
 - b. Penduduk melakukan pengisian formulir elektronik dan melengkapi persyaratan sesuai dengan pilihan pelayanan yang dibutuhkan;
 - c. Penduduk menyetujui klausul tentang ketentuan dan persyaratan pelayanan;
 - d. Dalam hal penduduk telah memiliki TTE dapat langsung membubuhkan TTE dalam formulir permohonan pelayanan elektronik;
 - e. Penduduk memeriksa kembali formulir dan persyaratan serta mengirimkannya;
 - f. Penduduk menyimpan formulir permohonan pelayanan dokumen elektronik yang diajukannya;
 - g. Dokumen pengajuan Adminduk daring diproses lebih lanjut oleh Disdukcapil kabupaten/kota dan UPT disdukcapil kabupaten/kota;
 - h. Penduduk mendapatkan pemberitahuan secara elektronik atas kemajuan proses pelayanan dokumen kependudukan; dan
 - i. Penduduk menerima hasil pelayanan berupa dokumen kependudukan sesuai dengan pengajuannya.

2. Berdasarkan keputusan kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, prosedur penerbitan Kartu Keluarga, yaitu:
 - a. Prosedur Pelayanan *Online* dengan *chatting*;- Pemohon melengkapi berkas dan mengubah menjadi file format elektronik (foto atau hasil scan) ;- Pemohon melakukan pendaftaran sesuai dengan nomor whatsapp yang telah ditentukan dengan mengirimkan file berkas; - Apabila ada kekurangan berkas maka pemohon menerima balasan berisi pemberitahuan tentang kekurangan berkas dengan mencukupi kekurangan tersebut dengan mengirimkan berkas file dalam jam kerja; - Apabila berkas lengkap maka pemohon menerima balasan berbentuk pemberitahuan yang berisi tentang tanggal dan tempat pengambilan; - Pemohon melakukan pengambilan Kartu Keluarga di Kecamatan sesuai dengan tanggal pengambilan dengan menunjukkan bukti berupa pemberitahuan melalui whatsapp dan menyerahkan berkas asli kepada petugas pengambilan.
 - b. Prosedur Pelayanan *Online* dengan website/aplikasi android; - Pemohon melengkapi berkas dan mengubah menjadi file format elektronik (foto atau hasil scan); - Pemohon membuka website pelayanan dan melakukan registrasi; - Pemohon melakukan pendaftaran dan mengirim file sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan dengan mengikuti petunjuk dalam aplikasi website; - Apabila ada kekurangan berkas maka pemohon akan menerima pemberitahuan melalui email yang berisi tentang kekurangan berkas dan pemohon mencukupi kekurangan tersebut kemudian

melakukan pendaftaran kembali; - Apabila berkas lengkap maka pemohon menerima pemberitahuan melalui email yang berisi tentang tanggal dan tempat pengambilan; - Pemohon melakukan pengambilan kartu keluarga dikecamatan sesuai dengan tanggal pengambilan dengan menunjukkan bukti pemberitahuan email dan menyerahkan berkas asli kepada petugas pengambilan.

- c. Prosedur Pelayanan *e-Adminduk*; - Pemohon melengkapi berkas; - Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas dinas yang ditempatkan di setiap kecamatan masing-masing; - Apabila berkas lengkap maka pemohon akan menerima berkas pengajuan dan mendapatkan tanda bukti pengambilan yang berisi tanggal pengambilan; - Pemohon mengirim berkas ke dinas melalui kantor pos; -Pemohon melakukan pengambilan Kartu Keluarga di Kecamatan sesuai dengan tanggal pengambilan dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan.
- d. Pelayanan Kartu Keluarga bagi WNA dilaksanakan secara langsung di dinas
- e. dengan prosedur; - Pemohon melengkapi berkas; - Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas; - Pemohon menunggu proses verifikasi berkas, apabila terdapat kekurangan berkas maka pemohon dapat melengkapi berkas dan menyerahkan kepada petugas; -Apabila berkas lengkap maka pemohon akan mendapatkan tanda bukti pengambilan yang berisi tanggal pengambilan; - Pemohon melakukan pengambilan Kartu Keluarga di

Kecamatan sesuai dengan tanggal pengambilan dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan sebuah layanan yang harus dilakukan dengan baik. Kualitas sebagai sifat dari suatu penampilan produk dan kinerja yang merupakan bagian paling utama dalam meraih keunggulan yang saling berkesinambungan. Menciptakan suatu pelayanan yang baik tentu saja harus dengan pelayanan yang berkualitas sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat senantiasa akan memberikan hasil yang memuaskan atas pelayanan yang didapatkan oleh para aparatur. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan suatu tuntutan yang pelanggan atau masyarakat inginkan. Pemerintahan dapat diharapkan wajib dapat memenuhi kebutuhan segala keinginan masyarakat dengan mengutamakan sebuah kualitas dari berbagai aspek.

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam Mukarom dan Laksana (2018:105) *quality is the totality of features of a product services that bear sonits ability to satisfy given needs* (kualitas adalah totalitas fitur dari suatu produk layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diberikan). Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, defenisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:62), *service quality* adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang menjadi hal pertama diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019: 74-75), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan publik yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalirelasi, komunitas yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Menurut Sedarmayanti (2017:253) dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability* (Handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

2. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (Terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang.

Menurut Mulyawan (2016: 61-62) pelayanan yang baik harus berlandaskan kepada bentuk bukti langsung (*tangible*) yang berhubungan dengan sarana prasarana, yang meliputi fasilitas fisik dilingkungan dinas. Selain itu segala perlengkapan yang dibutuhkan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semestinya tersedia dengan baik agar yang dilayani merasakan manfaatnya.

Kesempurnaan suatu pelayanan dapat dinyatakan berkualitas bila didukung adanya kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan responsibel, sehingga waktu yang dijanjikan untuk melakukan layanan semakin efisien dan efektif bagi penerima layanan. Agar akurasi layanan dapat memuaskan penerima layanan, maka dibutuhkan adanya keandalan (*reliability*) didalam memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dirasakan memuaskan oleh penerima layanan, apabila suatu institusi dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Untuk itu dibutuhkan satuan kerja dinas yang dapat

melakukan pelayanan dengan daya tanggap (*responsiveness*) maksimal tanpa pilih kasih, artinya setiap peminta layanan mendapat perhatian dan perlakuan sama.

Untuk memberikan pelayanan berkualitas, tentunya dibutuhkan satuan kerja dinas yang memiliki personil dengan latar belakang pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang sesuai dengan bidang garapannya sehingga tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan terhadap satuan kerja dinas, disamping mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya juga harus bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan didalam melaksanakan rutinitas kegiatan. Disinilah dibutuhkan adanya jaminan (*assurance*) yang transparan dan akutabel.

Menurut Kotler dalam Meithiana Indrasari (2019: 66) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

1. Bukti fisik, penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan,

5. Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dari beberapa indikator diatas, untuk mengukur kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online* pada Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang, peneliti akan menggunakan indikator dari Sedarmayanti (2017:253) yang terdiri dari: *Reliability* (handal), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (terjamah), karena lebih berfokus pada tindak pelayanan oleh pegawai.

