

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Implementasi

Secara etimologis, menurut KBBI, istilah implementasi merujuk pada pelaksanaan atau penerapan. Di sisi lain, secara umum, implementasi diartikan sebagai aksi atau proses menjalankan rencana yang telah disiapkan dengan baik, teliti, dan mendetail. Oleh karena itu, implementasi baru dilakukan apabila sudah terdapat perencanaan yang solid dan matang, atau sebuah rencana yang telah disusun jauh-jauh hari sebelumnya, sehingga sudah terdapat kepastian dan kejelasan mengenai rencana tersebut.

Menurut *Mclaughlin* dan *Schubert*, yang dirujuk oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam tulisan Ina Magdalena dan kawan-kawan (2020), definisi implementasi adalah aktivitas yang beradaptasi satu sama lain. Implementasi diartikan sebagai suatu sistem rekayasa. Penjelasan-penjelasan tersebut menunjukkan bahwa istilah implementasi berkaitan dengan suatu aktivitas, adanya tindakan, aksi, atau mekanisme dari sebuah sistem. Istilah mekanisme menyiratkan bahwa implementasi bukan hanya sekadar aktivitas, melainkan merupakan suatu kegiatan yang terencana dan dilaksanakan dengan serius berdasarkan pedoman norma tertentu dengan tujuan mencapai hasil dari kegiatan tersebut.

Mulyasa turut mengungkapkan definisi implementasi menurut Harteti Jasin (2021) bahwa implementasi adalah suatu rangkaian tindakan untuk menerapkan gagasan, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam praktik yang berujung pada efek positif, baik dalam bentuk perubahan pengetahuan, kemampuan, serta nilai dan sikap.

Menurut Fauzan (2020) implementasi adalah Proses dinamis yang mentransformasikan tujuan dan isi kebijakan publik menjadi tindakan nyata di lapangan, melalui peran aktif para pelaksana, struktur birokrasi, serta dukungan stakeholder. Pernyataan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti aktor pelaksana, struktur organisasi, dan lingkungan sosial-politik. Sedangkan Menurut Nugroho (2021) Implementasi merupakan proses menerjemahkan keputusan kebijakan menjadi langkah-langkah operasional yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang memiliki tanggung jawab. Artinya, implementasi bukan hanya sekadar menjalankan perintah, tetapi juga membutuhkan penjabaran teknis dan koordinasi antar pihak terkait.

Istilah yang berhubungan dengan suatu implementasi biasanya dihubungkan dengan aktivitas yang dilakukan untuk meraih suatu tujuan spesifik. implementasi adalah suatu penyaluran ide, gagasan, kebijakan, atau inovasi ke dalam tindakan nyata sehingga menghasilkan efek, baik dalam bentuk perubahan pengetahuan, keterampilan, serta nilai dan sikap (Haji, 2020).

Grindle (2020) menyebutkan dalam Buku Ajar Kebijakan Publik bahwa: "Implementasi kebijakan merupakan proses administratif yang kompleks, dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya, termasuk kepentingan yang terlibat, manfaat yang diberikan, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Definisi ini memperluas pemahaman bahwa implementasi juga berhubungan dengan kekuatan politik, kepentingan aktor, dan sumber daya yang tersedia.

Implementasi adalah pelaksanaan kebijakan publik yang telah dirumuskan menjadi aktivitas yang terstruktur, bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, dengan memperhatikan konteks lokal. Penjelasan ini menekankan pentingnya adaptasi terhadap karakteristik wilayah atau masyarakat tempat kebijakan

dijalankan. Gulo, Simanjuntak & Sihombing (2023). Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dari perintah kebijakan publik yang sudah diputuskan, dengan orientasi untuk mengubah perencanaan menjadi tindakan yang dapat menyelesaikan masalah publik. Widodo (2020)

Tahapan implementasi ini terjadi setelah melalui berbagai langkah spesifik, sering kali dimulai dengan fase pengesahan kebijakan, diikuti oleh hasil kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh lembaga yang bertanggung jawab, kesiapan pelaksanaan keputusan tersebut oleh kelompok target, dampak yang nyata (baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan) dari hasil itu, persepsi dampak keputusan oleh lembaga pengambil keputusan, dan akhirnya, perbaikan yang signifikan (atau upaya untuk memperbaiki) terkait kebijakan tersebut.

Disimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk menyampaikan kebijakan/program kepada kelompok yang dituju, sehingga dapat memperoleh hasil yang telah ditentukan dalam keputusan kebijakan. implementasi adalah fase untuk mewujudkan tujuan-tujuan dari kebijakan/program. Pelaksanaan adalah suatu proses di mana para pelaksana kebijakan melaksanakan berbagai aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan menghasilkan hasil yang sesuai dengan maksud atau tujuan dari kebijakan tersebut.

2.1.2 Kebijakan

Kebijakan terdiri dari serangkaian ide dan prinsip yang berfungsi sebagai panduan serta landasan dalam melaksanakan suatu aktivitas, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat digunakan dalam konteks pemerintahan, organisasi, kelompok di sektor swasta, maupun individu. Kebijakan memiliki perbedaan dengan undang-undang dan ketentuan. Apabila undang-undang dapat memaksa atau melarang

tindakan tertentu, kebijakan hanya berfungsi sebagai panduan untuk tindakan yang diharapkan dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia tidak pernah lepas dari berbagai persoalan yang berkaitan dengan kebijakan atau *policy issue*. Persoalan-persoalan tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari persoalan sosial, ekonomi, pendidikan, hingga lingkungan. Untuk memastikan bahwa kehidupan sosial tetap teratur, terarah, dan mampu menjawab tantangan zaman, maka diperlukan adanya kebijakan yang sistematis dan berlandaskan kepentingan umum.

Kebijakan merupakan bagian dari upaya perencanaan dan tindakan yang strategis dalam rangka mewujudkan tatanan masyarakat yang ideal. Menurut Isabela (2022:15), kebijakan berasal dari kata *policy* yang berarti prinsip atau cara bertindak dalam mengarahkan pengambilan keputusan. Artinya, kebijakan menjadi pedoman utama bagi para pengambil keputusan, terutama di level pemerintah, dalam menentukan langkah-langkah untuk menyelesaikan masalah tertentu.

Lebih lanjut, Desrinelti (2021:7) mengungkapkan bahwa kebijakan publik dapat dipahami sebagai peraturan, program, dan proyek perundang-undangan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan berbagai permasalahan publik. Dalam konteks ini, kebijakan publik bukan sekadar dokumen tertulis, tetapi juga merupakan proses dinamis yang melibatkan berbagai aktor, baik dari pemerintah maupun dari masyarakat.

Menurut Prabawati (2020:10), kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau keputusan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mengatasi masalah publik dan mencapai tujuan tertentu. Kebijakan ini disusun secara sistematis berdasarkan identifikasi masalah yang berkembang di masyarakat. Namun, tidak semua

masalah dapat direspon melalui kebijakan publik, sebab setiap kebijakan memiliki keterbatasan dalam hal sumber daya, kewenangan, dan kapasitas institusional.

Salomo (2022:22) menambahkan bahwa kebijakan publik adalah aturan yang menjamin eksistensi masyarakat. Dengan kata lain, kebijakan publik menjadi dasar bagi keberlangsungan kehidupan sosial. Kebijakan publik yang ideal adalah kebijakan yang bersifat transparan, akuntabel, responsif, serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembuatannya. Hal ini penting karena kebijakan yang dibuat tanpa mempertimbangkan aspirasi publik cenderung tidak efektif dan tidak mendapat dukungan dari masyarakat.

Tujuan utama kebijakan publik adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat dan mendorong terciptanya kesejahteraan sosial. Misalnya, kebijakan pengentasan kemiskinan bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial bagi kelompok rentan, seperti melalui program bantuan langsung tunai, subsidi pangan, atau jaminan kesehatan nasional. Kebijakan di bidang lingkungan bertujuan mengurangi pencemaran melalui regulasi limbah dan konservasi alam. Sementara itu, kebijakan di bidang transportasi ditujukan untuk mengatasi kemacetan dan meningkatkan mobilitas masyarakat melalui pengembangan transportasi umum yang layak dan terjangkau.

Selain berfungsi sebagai alat penyelesaian masalah, kebijakan publik juga memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional. Melalui kebijakan publik yang tepat, pemerintah dapat mengarahkan pembangunan ke arah yang berkeadilan dan berkelanjutan. Misalnya, kebijakan pemerataan pembangunan antarwilayah untuk mengurangi kesenjangan ekonomi antara daerah perkotaan dan pedesaan.

Kebijakan publik yang baik juga dapat menjadi instrumen untuk melindungi hak-hak warga negara, seperti hak atas pendidikan, kesehatan, pekerjaan yang layak,

serta keadilan sosial. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memahami bahwa kebijakan publik tidak hanya berdampak pada tataran administratif, tetapi juga menyentuh langsung kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, kebijakan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah yang mampu merumuskan dan melaksanakan kebijakan publik secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan rakyat akan mampu menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih tertib, sejahtera, dan berkeadilan. Keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan mulai dari perumusan, implementasi, hingga evaluasi merupakan kunci dalam menciptakan kebijakan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

2.1.3 Pelayanan Publik

Definisi pelayanan menurut *Kotler dan Bloom* dalam Fitri (2023) merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang digerakkan dalam suatu perkumpulan yang menawarkan suatu barang atau jasa demi mencapai kepuasan terhadap konsumen. Sinambela dalam Fitri (2023) juga mengemukakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah terhadap warganya yang bertujuan untuk menawarkan suatu kepuasan dengan hasil yang tidak selalu terikat pada produk ataupun sesuatu yang bersifat fisik

Menurut Harahap (2021), Pelayanan publik merupakan aktivitas yang memberikan manfaat bagi sekelompok orang atau komunitas, dan menyajikan rasa puas meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk yang nyata, serta menimbulkan rasa kepuasan. Pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, berdasarkan pada prinsip-prinsip dasar dan prosedur yang telah ditentukan. Kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik bertujuan untuk memenuhi permintaan

layanan, serta dalam kerangka pelaksanaan undang-undang yang berlaku. Masyarakat yang berperan dalam layanan publik yang profesional juga memiliki ekspektasi dan aspirasi terhadap kinerja dari penyelenggara layanan publik yang kredibel.

Pelayanan publik merupakan suatu konsep yang berkaitan erat dengan tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Konsep ini meliputi berbagai aspek yang melibatkan interaksi antara pemerintah dengan warga negara serta berbagai instansi atau lembaga pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Teori pelayanan publik berkembang seiring dengan evolusi tatanan pemerintahan, mulai dari masa feodalisme hingga era modern yang didominasi oleh negara-negara demokratis (*Chen, Walker and Sawhney, 2020*)

Pelayanan publik kini menjadi salah satu kebutuhan vital bagi masyarakat. Setiap lembaga birokrasi publik harus berusaha untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi bagi masyarakat pengguna (Syahrudin et al., 2020). Sementara itu, menurut Diah Nuraini (2024), pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui lembaga pemerintah, baik di level pusat maupun daerah, dalam bentuk pelayanan administrasi, produk, dan layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa istilah pelayanan publik merujuk pada semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan umum untuk memenuhi kebutuhan para penerima layanan serta menjalankan tuntutan peraturan perundang-undangan.

Jenis pelayanan publik juga dibagi menjadi 3 bagian berikut adalah jenis – jenis Pelayanan publik :

1. Pelayanan administratif merupakan layanan yang ditawarkan oleh satuan kerja yang mencakup aktivitas penelitian, pembuatan keputusan, pencatatan, dan kegiatan administratif lainnya yang pada akhirnya menghasilkan dokumen, seperti sertifikat,

izin, rekomendasi, dan keterangan tertulis lainnya. Beberapa contoh dari layanan ini meliputi pembuatan sertifikat tanah, izin mendirikan bangunan (IMB), serta administrasi kependudukan seperti KTP, KK, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR), Akte Kelahiran, dan Akte Kematian, serta Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan lain-lain.

2. Layanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit layanan yang meliputi kegiatan penyediaan dan pengelolaan produk fisik, termasuk distribusi dan pengantaran langsung ke konsumen baik sebagai individu maupun kelompok dalam sistem yang ada. Kegiatan ini pada akhirnya menghasilkan produk fisik yang memberikan nilai tambah langsung kepada penerimanya. Contoh yang termasuk dalam kategori ini adalah layanan listrik, pasokan air bersih, telepon, serta pembangunan infrastruktur seperti jalan dan jembatan, dan lain-lain.
3. Layanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berfokus pada penyediaan sarana dan prasarana serta dukungannya. Operasi dari layanan ini didasarkan pada sistem tertentu yang jelas, dengan hasil akhir berupa jasa yang memberikan manfaat langsung dan habis digunakan dalam jangka waktu tertentu. Contoh dari jenis pelayanan ini meliputi sektor pendidikan, kesehatan, transportasi, layanan pos, perbankan, dan lain sebagainya.

2.1.4 Standart Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009 pada pasal 20, dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal, hal-hal berikut harus diperhatikan (Rahmadana, 2020:36):

1. Penyelenggara diwajibkan untuk merumuskan dan menetapkan standar pelayanan dengan mempertimbangkan kapasitas penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan situasi lingkungan sekitar.

2. Saat merumuskan dan menetapkan standar, penyelenggara harus melibatkan masyarakat serta pihak-pihak yang berkepentingan.
3. Penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Keterlibatan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dijelaskan dilakukan dengan prinsip yang tidak diskriminatif, berhubungan langsung dengan jenis layanan yang diberikan, berkompeten, mengedepankan musyawarah, dan memperhatikan keragaman.
5. Penyusunan standar pelayanan yang relevan harus mengikuti panduan tertentu yang akan diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

(Isnaini & Dewi, 2021) menyebutkan bahwa mutu layanan merupakan seberapa tinggi keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sementara itu, Pertiwi (2021) menegaskan bahwa mutu layanan adalah seberapa tinggi keunggulan yang diharapkan. Di samping itu, juga ada hubungan dengan upaya pengendalian terhadap tingkat keunggulan demi memenuhi ekspektasi konsumen.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhinya. Negara dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan warganya, salah satunya melalui pelayanan yang efektif dan berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan kondisi penting dalam membangun hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, baik dalam bentuk pelayanan itu sendiri maupun dalam interaksi antarmanusia. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum memberikan dampak yang signifikan terhadap perbaikan kualitas hidup masyarakat.

2.1.6 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik yang diatur dalam berbagai regulasi di Indonesia, terutama dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

1. Asas Kepastian Hukum : Menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan mengutamakan kepastian hak dan kewajiban bagi masyarakat serta penyelenggara pelayanan.
2. Asas Kesenjangan : Semua warga negara harus mendapatkan hak yang sama dalam memperoleh pelayanan tanpa ada diskriminasi berdasarkan ras, agama, status sosial, dan lainnya.
3. Asas Kepentingan Umum : Pelayanan publik harus diselenggarakan untuk kepentingan masyarakat umum dan bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
4. Asas Keterbukaan: Menyediakan informasi yang jelas, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai proses, prosedur, waktu, biaya, serta hasil yang diharapkan dari setiap pelayanan publik.
5. Asas Akuntabilitas Setiap penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan baik kepada atasan, lembaga pengawas, maupun masyarakat.
6. Asas Responsivitas : Menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mampu memberikan solusi dalam waktu yang tepat.
7. Asas Efisiensi : Pelayanan publik harus dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya (waktu, uang, tenaga) agar tujuan pelayanan tercapai dengan cara yang paling optimal.

8. Asas Efektivitas : Pelayanan publik harus memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat.
9. Asas Perbaikan Berkelanjutan : Pelayanan publik harus terus diperbaiki berdasarkan evaluasi, feedback masyarakat, serta perkembangan teknologi dan kebutuhan sosial.
10. Asas Keberlanjutan : Menjamin keberlanjutan pelayanan publik dengan memperhatikan kelangsungan pelayanan yang konsisten dan terus-menerus, serta memastikan bahwa seluruh proses pelayanan tidak terhenti atau terganggu.
11. Asas Kolaborasi : Pelayanan publik yang baik memerlukan kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait lainnya, seperti swasta, LSM, dan sektor non-pemerintah.
12. Asas Kesederhanaan : Prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit agar mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.
13. Asas Non-diskriminasi : Pelayanan publik harus diberikan tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, agama, suku, ras, atau jenis kelamin.
14. Asas Partisipan : Masyarakat dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik, untuk memberikan masukan dan umpan balik yang berguna dalam meningkatkan kualitas layanan.
15. Asas Proaktif : Penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengantisipasi kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi sebelum masalah atau kebutuhan tersebut menjadi lebih besar.

2.1.7 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam memberikan layanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang berlaku. Beberapa prinsip pelayanan publik menurut Gustiar dan Jamaludin 2023 antara lain:

1. Kesederhanaan Prosedur layanan harus dirancang agar mudah dan tidak rumit.
2. Kejelasan terkait persyaratan teknis dan administratif dari unit pelayanan serta pejabat yang memiliki kewenangan dan kewajiban dalam melayani serta menangani keluhan, masalah, sengketa, atau tuntutan selama pelaksanaan layanan publik. Rincian tentang biaya layanan dan prosedur pembayarannya juga harus jelas. Kejelasan ini penting untuk masyarakat agar dapat menghindari berbagai penyimpangan yang dapat merugikan, seperti praktek percaloan dan pungutan liar yang melanggar ketentuan.
3. Kepastian Waktu Layanan publik harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, harus ada penjelasan mengenai berapa lama proses layanan akan berlangsung.
4. Akurasi Produk Pelayanan Publik Produk yang disajikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Harus ada fasilitas dan prasarana yang memadai, peralatan serta dukungan lain yang diperlukan, termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan Proses dan produk layanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh ada intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam proses pemberian layanan.

7. Tanggung Jawab Pemimpin Penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan layanan serta penyelesaian keluhan atau masalah yang muncul selama proses layanan publik.
8. Kemudahan Akses Fasilitas dan lokasi layanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, serta memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Para penyedia layanan harus menunjukkan disiplin, sopan, santun, ramah, dan berkomitmen untuk memberikan layanan dengan sepenuh hati.

2.1.8 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik berperan sebagai aktivitas yang memberikan keuntungan dalam suatu komunitas atau kelompok, serta menyajikan kepuasan, meskipun hasil yang diperoleh tidak selalu tampak dalam bentuk produk fisik, dan tetap memberi rasa puas. Kegiatan pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, mengikuti pedoman dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak penyedia berfungsi untuk memenuhi permintaan layanan dan untuk mendukung pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang berinteraksi dengan pelayanan publik secara profesional juga mempunyai harapan dan ekspektasi terhadap kinerja penyedia layanan yang kompeten.

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pengukuran indeks kepuasan masyarakat mencakup beberapa poin sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah ketentuan yang harus dipenuhi dalam pengajuan jenis layanan tertentu, mencakup baik syarat teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah cara baku pelayanan yang berlaku untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk dalam hal pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh tahapan dari setiap jenis pelayanan yang disediakan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah jumlah uang yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam proses memperoleh layanan dari penyelenggara, besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi dari jenis pelayanan adalah hasil akhir dari layanan yang diberikan dan diterima, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk dari layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis hizmet.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana mencakup kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, termasuk pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman yang relevan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap dari petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Proses penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah prosedur dalam menangani pengaduan dan melakukan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana mencakup semua yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Prasarana adalah segala yang mendukung pelaksanaan suatu kegiatan utama (usaha, pembangunan, proyek). Sarana berkaitan dengan benda yang dapat bergerak (seperti komputer dan mesin), sedangkan prasarana berhubungan dengan benda yang tidak dapat dipindahkan (seperti gedung).

Kualitas pelayanan publik sering kali diukur berdasarkan performa pegawai secara umum yang ada di Indonesia. Salah satu permasalahan yang terus memicu ketegangan dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah di tiap daerah adalah pelayanan umum. Sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, pemerintah diharapkan bisa lebih efisien dan memberikan layanan yang berkualitas lebih baik, baik dari sisi kualitas maupun jumlah layanan. Pelayanan publik menjadi indikator paling nyata dari kinerja pemerintah.

Masyarakat dapat secara langsung mengevaluasi kinerja pemerintah melalui kualitas pelayanan publik yang mereka terima, karena masyarakat dari berbagai latar belakang merasakan dampak layanan publik. Keberhasilan dalam menciptakan kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan bertanggung jawab akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan sebagai semua jenis pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta di lingkungan Badan Usaha

Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, menurut Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, definisi pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.9 Faktor faktor yang Mempengaruhi Pelayanan public

Menurut penelitian Hardiyansyah, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kompetensi: Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Petugas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang cukup dalam bidangnya akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.

Profesionalisme: Sikap profesional petugas dalam memberikan layanan yang jujur, disiplin, dan sesuai dengan prosedur sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang tidak profesional dapat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

Motivasi: Motivasi internal petugas untuk memberikan layanan yang terbaik juga berperan dalam kualitas pelayanan. Petugas yang termotivasi untuk melayani dengan baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik.

2. Kepemimpinan dan Manajemen Organisasi

Kepemimpinan yang Efektif: Pemimpin yang memiliki kemampuan dalam mengelola organisasi dan memberikan arahan yang jelas akan memengaruhi kualitas pelayanan publik. Pemimpin yang visioner dapat menetapkan tujuan yang jelas dan memotivasi anggota untuk bekerja secara efektif.

Manajemen yang Baik: Pengelolaan yang baik dari segi sumber daya, waktu, dan anggaran sangat menentukan kelancaran pelayanan. Manajemen yang buruk akan menyebabkan pelayanan yang lambat dan tidak efisien.

3. Sarana dan Prasarana

Fasilitas yang Memadai: Infrastruktur dan fasilitas yang baik, seperti ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrian yang efisien, serta penggunaan teknologi yang memadai, dapat mempercepat proses pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Penggunaan Teknologi: Teknologi informasi yang memadai, seperti penggunaan sistem e-Government, akan meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Teknologi juga dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara online.

4. Prosedur dan Kebijakan

Prosedur yang Jelas: Prosedur yang jelas dan mudah dipahami akan mempercepat proses pelayanan. Prosedur yang rumit atau membingungkan akan menyebabkan masyarakat merasa kesulitan dan frustrasi.

Kebijakan yang Transparan dan Sederhana: Kebijakan pelayanan publik yang transparan, sederhana, dan tidak membingungkan akan mengurangi risiko adanya penyalahgunaan atau pemahaman yang salah mengenai proses layanan.

5. Keterlibatan Masyarakat

Partisipasi Aktif: Keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik sangat penting. Dengan partisipasi masyarakat, instansi pelayanan dapat memperoleh umpan balik langsung yang berguna untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Pengaduan dan Kritik: Masyarakat yang merasa dilibatkan dalam memberikan masukan, kritik, atau saran terhadap layanan akan merasa dihargai, dan hal ini dapat meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

6. Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan yang Efektif: Pengawasan yang baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan terpenuhi. Tanpa pengawasan yang ketat, kualitas pelayanan cenderung menurun dan tidak terkontrol.

Evaluasi Berkala: Evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk menilai kinerja pelayanan dapat memberikan informasi mengenai area yang perlu diperbaiki. Evaluasi yang tidak dilakukan atau tidak teratur dapat menyebabkan kelemahan dalam pelayanan yang tidak terdeteksi.

7. Anggaran dan Sumber Daya

Ketersediaan Anggaran: Anggaran yang cukup sangat diperlukan untuk mendukung operasional pelayanan publik. Keterbatasan anggaran akan menghambat pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Manajemen Sumber Daya yang Efisien: Selain anggaran, pengelolaan sumber daya manusia dan sumber daya lain, seperti bahan atau peralatan, juga berpengaruh

pada kualitas pelayanan. Pengelolaan yang efisien akan meningkatkan efektivitas pelayanan.

8. Budaya Organisasi

Budaya Pelayanan yang Responsif: Budaya yang menekankan pada pelayanan yang cepat, responsif, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kualitas layanan. Budaya organisasi yang baik akan menciptakan suasana kerja yang mendukung bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Keterbukaan dan Kejujuran: Organisasi yang memiliki budaya keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi dan melakukan tindakan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain. Pengelolaan yang baik terhadap sumber daya manusia, infrastruktur, prosedur, dan pengawasan akan memastikan pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, perbaikan pada salah satu faktor saja tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi perlu adanya pendekatan holistik yang melibatkan seluruh aspek tersebut.

2.1.10 Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang menghambat ini dapat menyebabkan penundaan dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Berdasarkan pandangan Isnaini, N., & Dewi, N. (2021), terdapat beberapa hal yang menjadi penghalang dalam layanan publik, yaitu:

1. Minimnya kesadaran akan tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan.
2. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai, yang mengakibatkan mekanisme operasional tidak dapat berjalan dengan efektif.

3. Struktur organisasi layanan yang belum selaras, yang menyebabkan buruknya koordinasi penanganan tugas, tumpang tindih, atau terabaikannya suatu tugas karena tidak ada yang mengurusnya.
4. Gaji pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar.
5. Kompetensi pegawai yang tidak memadai untuk melaksanakan tugas yang diberikan.
6. Kurangan dalam fasilitas pelayanan yang seharusnya tersedia.

2.1.11 Kartu Keluarga

Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu dokumen administrasi kependudukan yang sangat penting dan wajib dimiliki oleh setiap keluarga di Indonesia. Kartu ini berfungsi sebagai identitas keluarga yang mencatat informasi lengkap mengenai seluruh anggota keluarga dalam satu rumah tangga. Dalam Kartu Keluarga tercantum berbagai data, antara lain: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen keimigrasian (jika ada), serta nama orang tua dari masing-masing anggota keluarga.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Keluarga adalah dokumen resmi yang memuat data mengenai susunan, hubungan, dan jumlah anggota keluarga. Kartu ini diterbitkan oleh instansi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berdasarkan pelaporan dari kepala keluarga melalui aparat desa atau kelurahan. Nomor KK bersifat unik dan berbeda untuk setiap keluarga, serta berlaku secara terus-menerus kecuali ada perubahan dalam struktur keluarga.

Kartu Keluarga memiliki fungsi penting dalam menunjang berbagai proses administrasi masyarakat. Beberapa pelayanan publik yang mensyaratkan KK sebagai dokumen utama antara lain pembuatan KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, layanan

kesehatan, pendaftaran BPJS, bantuan sosial, serta pengajuan dokumen hukum lainnya. Dengan demikian, KK berfungsi sebagai prasyarat untuk menjamin akses warga terhadap hak-hak dasar administratif dan sosialnya.

Kartu Keluarga juga wajib diperbarui jika terjadi perubahan data, seperti kelahiran, kematian, perceraian, pernikahan, atau perpindahan domisili. Setiap perubahan tersebut harus dilaporkan kepada instansi yang berwenang agar informasi yang tercantum dalam Kartu Keluarga tetap akurat dan mutakhir. Keterlambatan dalam memperbarui data dapat menimbulkan hambatan dalam memperoleh pelayanan publik yang dibutuhkan.

Dalam konteks pelayanan publik, proses pengurusan dan penerbitan Kartu Keluarga menjadi salah satu indikator kinerja pemerintah, khususnya pemerintah desa dan Disdukcapil. Pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel dalam pengurusan Kartu Keluarga mencerminkan implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang baik. Selain itu, validitas data dalam Kartu Keluarga sangat penting sebagai dasar perencanaan pembangunan nasional, seperti dalam program kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial (Mardiasmo).

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik yang berbasis data, maka Kartu Keluarga tidak hanya dipahami sebagai dokumen administratif semata, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan yang sangat strategis dalam pengelolaan data penduduk. Oleh karena itu, keberadaan dan pengelolaan Kartu Keluarga harus mendapat perhatian serius baik dari pemerintah maupun masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah usaha para peneliti untuk membandingkan serta mencari ide-ide baru bagi penelitian yang akan datang. Selain itu, studi-studi sebelumnya

juga membantu peneliti dalam menentukan posisi penelitian dan menegaskan keaslian dari studi yang dilakukan.

Di bagian ini, peneliti mencantumkan sejumlah hasil penelitian yang relevan dengan studi yang akan dilaksanakan, lalu menyusun ringkasan baik untuk penelitian yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan (seperti skripsi, tesis, disertasi, dan lain-lain). Dengan melakukan langkah ini, akan terlihat sejauh mana keaslian dan posisi penelitian yang akan dilakukan. Berikut beberapa contoh penelitian terdahulu :

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lailah M 1 Rahmi 2 Wahyu S 3. (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Lihat Dari Aspek Reliability Pada Kantor Desa Pasar Panas Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong	deskriptif kuantitatif	Hasil dari studi ini memperlihatkan Kualitas Layanan dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga. Melihat dari Aspek Keandalan di Kantor Desa Pasar Panas, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan berada pada tingkat “cukup baik” dengan persentase 56.2%. Beberapa faktor yang menghambat kualitas layanan dalam pembuatan kartu

				keluarga adalah: kurangnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas, sistem prosedur serta mekanisme kerja yang tidak memadai, pengorganisasian tugas yang belum optimal
NO	Nama Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2	Roiyanul Majid 1. Hamdi 2. (2022)	Analisis Implementasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	Metode Kualitatif	Berdasarkan informasi yang ada dan analisis hasil riset, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan pembuatan kartu keluarga di Desa Teko menunjukkan bahwa demi mencapai layanan yang optimal, pihak pemerintah Desa Teko telah menjalankan koordinasi antara atasan dan bawahan dengan baik. Hubungan antara atasan dan bawahan yang ada sudah

				sesuai dengan yang diharapkan, serta koordinasi telah dilakukan secara teratur melalui pertemuan dan pemantauan langsung di lapangan terkait pelayanan kepada warga. Pemerintah Desa Teko juga melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat untuk memastikan apakah semua warga sudah memiliki kartu keluarga atau belum.
3	Afinda 1 Isnaini 2. (2021)	Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintahan Desa Seduri Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan temuan dan analisis tentang mutu pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintahan Desa Seduri Kecamatan Balongbendo, tampak bahwa aspek kecepatan dalam pelayanan administrasi masih belum optimal. Proses pembuatan

				KTP memakan waktu yang sangat lama, terkadang hingga bertahun-tahun untuk selesai. Pada aspek kepastian, waktu yang dijanjikan untuk pembuatan KTP hanya bersifat
NO	Nama Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				perkiraan, meskipun prosedur untuk pembuatan KK dan KTP sudah mengikuti standar operasional yang ditetapkan. Dalam hal tanggung jawab, pelayanan administrasi kurang memuaskan, terlihat dari keterlambatan aparat desa saat hadir di kantor desa dan pulang yang tidak sesuai dengan ketentuan pemerintah. Lebih buruk lagi, tidak ada tindakan atau sanksi dari kepala desa

				kepada para aparatur tersebut. Terkait dengan dimensi kewajaran biaya, saat ini belum ada kejelasan mengenai biaya atau kewajaran pengeluaran untuk pembuatan KK dan KTP, yang sering kali hanya mengandalkan sikap sukarela dari masyarakat yang memberi.
4	Dede Mardiono 1 Novia Kencana 2 M.Quranul K 3 (2022)	Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas	Kualitatif	Berdasarkan analisis yang dilakukan, saran yang dapat disampaikan oleh peneliti untuk melaksanakan Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Megang Sakti, Kabupaten Musi Rawas supaya dapat berlangsung dengan baik adalah sebagai berikut: a. Koordinasi dan komunikasi yang berlangsung perlu

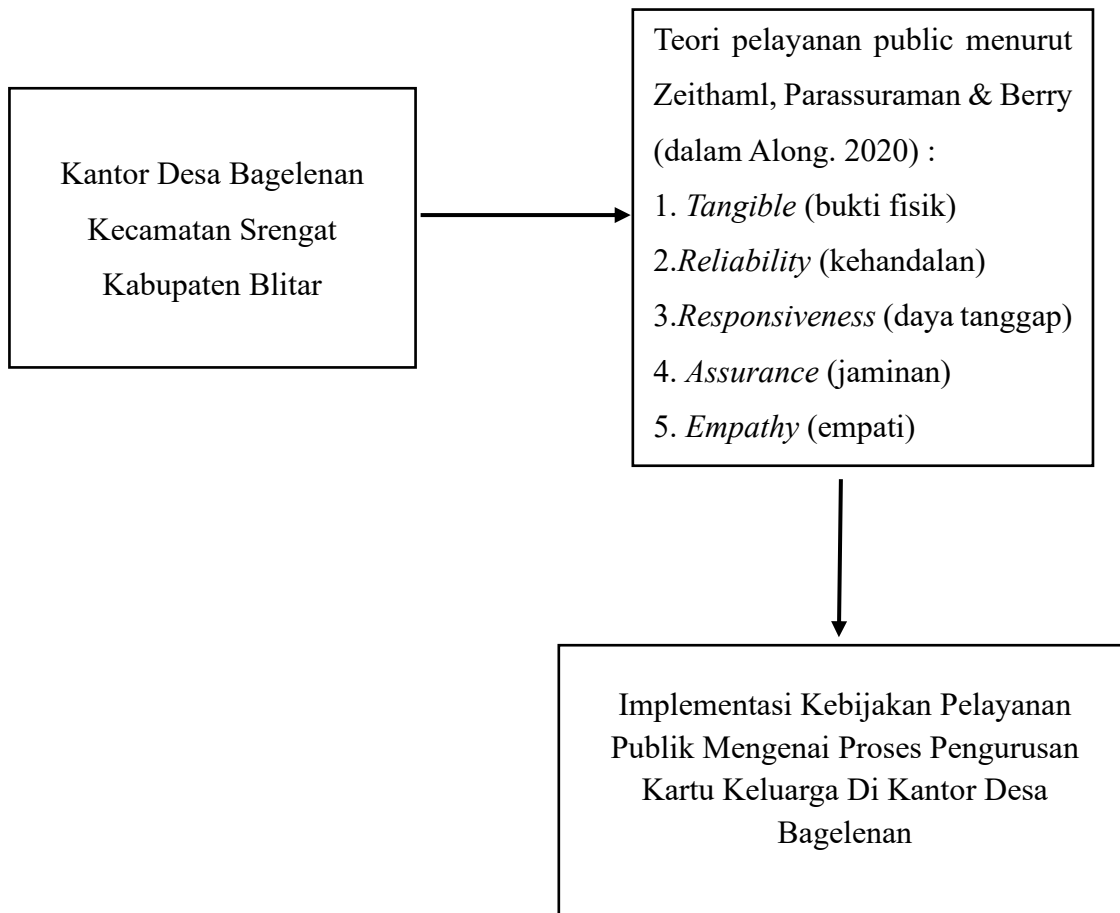
				ditingkatkan dan dipertahankan antara para pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran, misalnya dengan cara meningkatkan sosialisasi melalui seminar mengenai Pembuatan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat. b. Pihak Kecamatan perlu berupaya untuk memberikan sosialisasi tentang pemahaman pembuatan kartu keluarga kepada warga secara berkala setiap enam bulan agar masyarakat memahami dokumen penting ini. c. Para pelaksana kebijakan harus menerapkan sanksi berupa peringatan untuk penurunan pangkat atau bahkan pemecatan bagi mereka yang terlibat dalam pungutan liar
--	--	--	--	---

				untuk menciptakan efek jera dan mencegah hal serupa terjadi pada pegawai lainnya.
--	--	--	--	---

Sumber : Data Diolah Tahun 2025

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah gambaran konseptual atau pemetaan logis yang menjelaskan hubungan antarvariabel atau konsep dalam penelitian. Kerangka ini disusun berdasarkan teori-teori atau hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Tujuannya untuk memperjelas arah dan fokus penelitian. Pada dasarnya, proses pengurusan kartu keluarga di kantor desa mencakup Persiapkan Dokumen, mengisi formulir permohonan, membawa berkas ke kantor desa, verifikasi dan rekomendasi, proses di kecamatan dan terakhir yaitu pengambilan kartu keluarga di desa setempat. Dalam konteks ini, peneliti ingin memahami bagaimana kantor desa bagelanan mengevaluasi implementasi pelayanan publik dalam proses pengurusan kartu keluarga. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Perfikir

Sumber : Data Diolah Tahun 2025

2.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan atau ruang lingkup utama yang menjadi titik perhatian dalam sebuah penelitian. Fokus ini berfungsi untuk memperjelas arah dan tujuan penelitian, serta membantu peneliti agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik mengenai proses pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa dalam pengurusan administrasi kependudukan, khususnya Kartu Keluarga, telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

2.5 Deskripsi Fokus Penelitian

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Along. 2020), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik): Ini berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel yang terlibat dalam pelayanan. Contohnya, kebersihan kantor, kerapian petugas, atau kualitas peralatan yang digunakan.
2. *Reliability* (Kehandalan): Menunjukkan kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan janji dan standar yang ditetapkan. Contohnya, ketepatan waktu pelayanan, akurasi data, atau keandalan sistem informasi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Mencerminkan kemampuan penyedia pelayanan untuk merespon pertanyaan, keluhan, dan permintaan dari masyarakat dengan cepat dan efektif. Contohnya, kecepatan tanggapan terhadap keluhan, kemampuan untuk memberikan solusi, atau kemudahan dalam memperoleh informasi.
4. *Assurance* (Jaminan): Menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan integritas penyedia pelayanan. Contohnya, jaminan keamanan data, kepastian prosedur, atau jaminan kualitas pelayanan.
5. *Empathy* (Empati): Memperlihatkan kemampuan penyedia pelayanan untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta melayani mereka dengan ramah dan penuh perhatian. Contohnya, sikap petugas yang ramah, sabar, dan penuh perhatian, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan.