

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salahsatu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorang atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Buruknya sistem birokrasi di Indonesia dan masih ditemukannya praktek-praktek KKN menjadi kendala dalam mewujudkan perbaikan kualitas pelayanan publik. Paparan KPK menunjukkan temuan terbanyak masalah pelayanan publik tersebut ada di kantor-kantor kecamatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, diantaranya dalam pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai akta catatan sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah. Administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kecamatan Somambawa merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Nias Selatan yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik di bidang administrasi publik kependudukan di Kecamatan Somambawa meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat Tinggal Sementara (SKTS), akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO),

Pengantar SKCK, Surat rekomendasi atau surat pengantar untuk pengurusan lainnya dan sebagainya.

Pemberian pelayanan-pelayanan yang terdapat di kecamatan tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konsekuensi menjadikan kecamatan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada pelaksanaannya berdasarkan observasi dilapangan pelayanan-pelayanan yang diberikan di Kecamatan Somambawa masih di temukan beberapa kekurangan dan dapat dikatakan kurang maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya :

1. Kedisiplinan pegawai, masalah yang ditemukan dilapangan yaitu dari segi kedisiplinan, pegawai dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dimana standar dan aturan jam masuk kantor mulai dari hari Senin-Kamis : masuk pukul 08.00 WIB istirahat pukul 12.00-12.45 WIB, pulang pukul 16.00 WIB, hari Jumat : Masuk pukul 08.00 WIB, Olah raga pukul 08.00-08.30 WIB, istirahat pukul 11.30-12.30 WIB, pulang pukul 16.00 WIB. Namun kenyataanya berbeda dari standar jam masuk kantor yang sudah ditetapkan dimana pada jam masuk kantor masih terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat dan melakukan kegiatan diluar kantor pada saat jam kerja dan pulang sebelum jam pulang kantor.

2. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Kecamatan Somambawa kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar dan waktu yang telah ditetapkan. Contohnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), waktu penyelesaian Kartu Keluarga kurang lebih 3(tiga) hari sejak tanggal pengajuan, namun berbeda dengan kenyataan yang ada, dimana proses pembuatan KK masih membutuhkan waktu seminggu sampai dua minggu setelah tanggal pengajuan pembuatan Kartu Keluarga (KK), begitu juga dengan pengurusan surat administrasi lainnya seperti, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), surat pengantarSKCK yang aturannya proses pembuatan surat tersebut keluar pada hari saat pengajuan namun berbeda dengan harapan masyarakat yang dimana dalam pembuatan surat rekomendasi tersebut masih membutuhkan waktu dua-tiga hari setelah tanggal pengajuan.
3. Respon pegawai, kurangnya respon pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat sebagai permasalahan yang ditemukan di Kecamatan. Kurangnya perhatian para petugas pemberi pelayanan membuat masyarakat terkadang sulit untuk mengetahui prosedur-prosedur yang ada di Kecamatan tersebut, selain itu terdapat perbedaan perlakuan oleh pegawai terhadap masyarakat, dimana masyarakat yang tergolong menengah kebawah dan tidak memiliki relasi di Kecamatan Somambawa, mendapatkan kesulitan, sedangkan untuk masyarakat golongan atas dan memiliki relasi di kecamatan mendapat pelayanan yang cepat dan dipermudah. Contohnya syarat-syarat dan

dokumen yang harus dipersiapkan oleh masyarakat dalam setiap pengurusan tidak dipajang di dinding informasi untuk mempermudah masyarakat mengetahui dokumen yang harus dilengkapi pada saat pengajuan pengurusan surat keterangan atau surat rekomendasi lainnya.

4. Sarana dan Prasarana, dari hasil observasi dan kondisi fisik di Kecamatan Somambawa, sarana dan Prasarana yang ada di Kecamatan Somambawa dinilai kurang memadai baik dari segi fasilitas fisik, sarana operasional, serta prasarana pendukung lainnya. Contohnya dapat dilihat dari gedung dan ruangan kantor kecamatan dimana terdapat ruangan yang sempit dan bangku yang tidak begitu memadai untuk masyarakat, sehingga membuat masyarakat terkesan terlantar pada saat melakukan setiap pengurusan. Begitu juga dari segi fasilitas kantor yang berupa komputer atau alat pendukung lainnya kurang memadai sehingga pelayanan yang diberikan cukup lambat dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Susanti pada Tahun 2014 yang dilakukan di Kecamatan Gamping dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan” yang diajukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dengan metode penelitian pendekatan kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa yang menjadi aspek umum pelayanan publik seperti : aspek bukti fisik (*tangible*) yang berwujud sarana dan prasarana, Keandalan (*reability*) kesan baik dalam penanganan keluhan dari masyarakat, daya tanggap (*responsiveness*) komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat,

jaminan(*assurance*) rasa aman dan kenyamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan empati (*emphaty*) memberikan kesan yang menyenangkan kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Demikian halnya dengan Kecamatan Somambawa, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam administrasi kependudukan atau setiap pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat di kecamatan dengan aspek dan standar pelayanan Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Bertolak dari paparan diatas, menarik untuk dicermati keberadaan kecamatan sebagai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, dimana kecamatan dinilai lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan dibandingkan dengan pemerintah yang ada di daerah. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayanan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Atas dasar fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SOMAMBAWA KABUPATEN NIAS SELATAN”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas makadapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu :

---

<sup>1</sup> Sri Susanti, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan, Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: 2014, hal. 65-66

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Somambawa ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Somambawa ?
3. Bagaimana peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Somambawa ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan peneliti dalam dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Somambawa.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Somambawa.
3. Untuk mengetahui bagaimana peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Somambawa.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik yang harus dirasakan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan.

## 2. Manfaat bagi pemerintah Kecamatan Somambawa

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa hingga sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

## 3. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang sesuai dengan standar dan pedoman umum pelayanan.

## 4. Manfaat bagi Akademi

Untuk memperkaya bahan referensi ilmiah tentang kualitas pelayanan publik bagi peneliti dimasa yang akan datang khususnya Prodi Administrasi Publik.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya serta untuk memperjelas tujuan suatu masalah yang diteliti agar tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan maka penulis memberikan batasan penelitian yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Somambawaterhadap Masyarakat



2. Pendapat masyarakat tentang pelayanan yang diberikan para pegawai Kecamatan Somambawa
3. Kendala-kendala yang menghambat proses pelayanan di Kecamatan Somambawa.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Analisis**

Pengertian analisis menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya); penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.<sup>2</sup>

#### **2.2 Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas. Jadi kualitas adalah baik buruknya taraf atau derajat suatu produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan.

#### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut

---

<sup>2</sup> <https://kbbi.web.id/>

berkualitas jika lembaga atau instansi pemerintah mampu menyediakan jasa pelayanan sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Morgan dan Murgotroyd dalam Zaenal Mukarom “kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat”.<sup>3</sup>

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pelayanan.
2. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>4</sup>

### **2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

---

<sup>3</sup> Zaenal Mukarom, Manajemen Pelayanan Publik, Bandung : CV. PustakaSetia, 2018, hal. 105

<sup>4</sup>Deddy Mulyadi, Hendrikus.T Gedeona, Muhammad Nur Afandi, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Bandung: Alfabeta, 2018, hal. 43

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan pada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi atau pemerintah dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir dalam Zaenal Mukarom, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan yang sangat penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

## **2.4 Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sementara Gibson, Donelly dan Ivancevich mendefenisikan “manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan

---

<sup>5</sup>Zaenal Mukarom, *Op.cit.*, hal. 3

berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.<sup>6</sup>

Dari pengertian diatas dapat dipastikan bahwa manajemen pelayanan adalah sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

## **2.5 Pelayanan Publik.**

### **2.5.1 Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Gonros dalam Zaenal Mukarom menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Zaenal Mukarom, *Op.cit.*, hal. 80  
<sup>7</sup>Zaenal Mukarom, *Op.cit.*, hal. 80

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas individu, golongan, dan organisasi.<sup>8</sup>

### **2.5.2 Pengertian Publik**

Sementara itu, istilah publik berasal dari ahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, atau keramaian. Jadi publik adalah bukan tentang individu atau perseorangan melainkan tentang orang banyak dalam konteks masyarakat umum.

### **2.5.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Peraturan Pemerintah tentang Undang-Undang No. 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

---

<sup>8</sup>Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, Membangun Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: CV. PUSTAKA SETIA 2019, hal. 16

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.

#### **2.5.4 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerjasama dan dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani dan dikelola oleh pemerintah atau pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator atau pembuat peraturan (*rule government*/peraturan

pemerintah) harus mengubah pola pikir kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya (*good governance*), dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak.

#### **2.5.5 Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan serta membangun kepedulian dan komitmen. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada



dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2004 dalam Zaenel Mukaron dan Muhibudin Wijaya Laksanayang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Waktu Penyelesaian.
- c. Biaya Pelayanan.
- d. Produk Pelayanan.
- e. Sarana dan Prasarana.
- f. Kompetensi petugas pelayanan.<sup>9</sup>

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penangananpengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

### **2.5.6 Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Fitzsimmon Dalam Zaenal Mukarom ada lima yang menjadi indikator pelayanan publik yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memeberikan pelayanan;

---

<sup>9</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, Op.cit., hal. 58

5. *Empaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>10</sup>

### 2.5.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia pelayanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.<sup>11</sup>

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang

<sup>10</sup>Zaenal Mukarom, *Op.cit.*, hal. 108

<sup>11</sup> Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: 2015 hal. 16

sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan pelayanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima pelayanan maupun pemberi pelayanan.

## **2.6 Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional,

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana tentang asas penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

## **2.7 Administrasi Kependudukan**

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi juga merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan materil melalui kordinasi dan kerjasama.

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang 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.

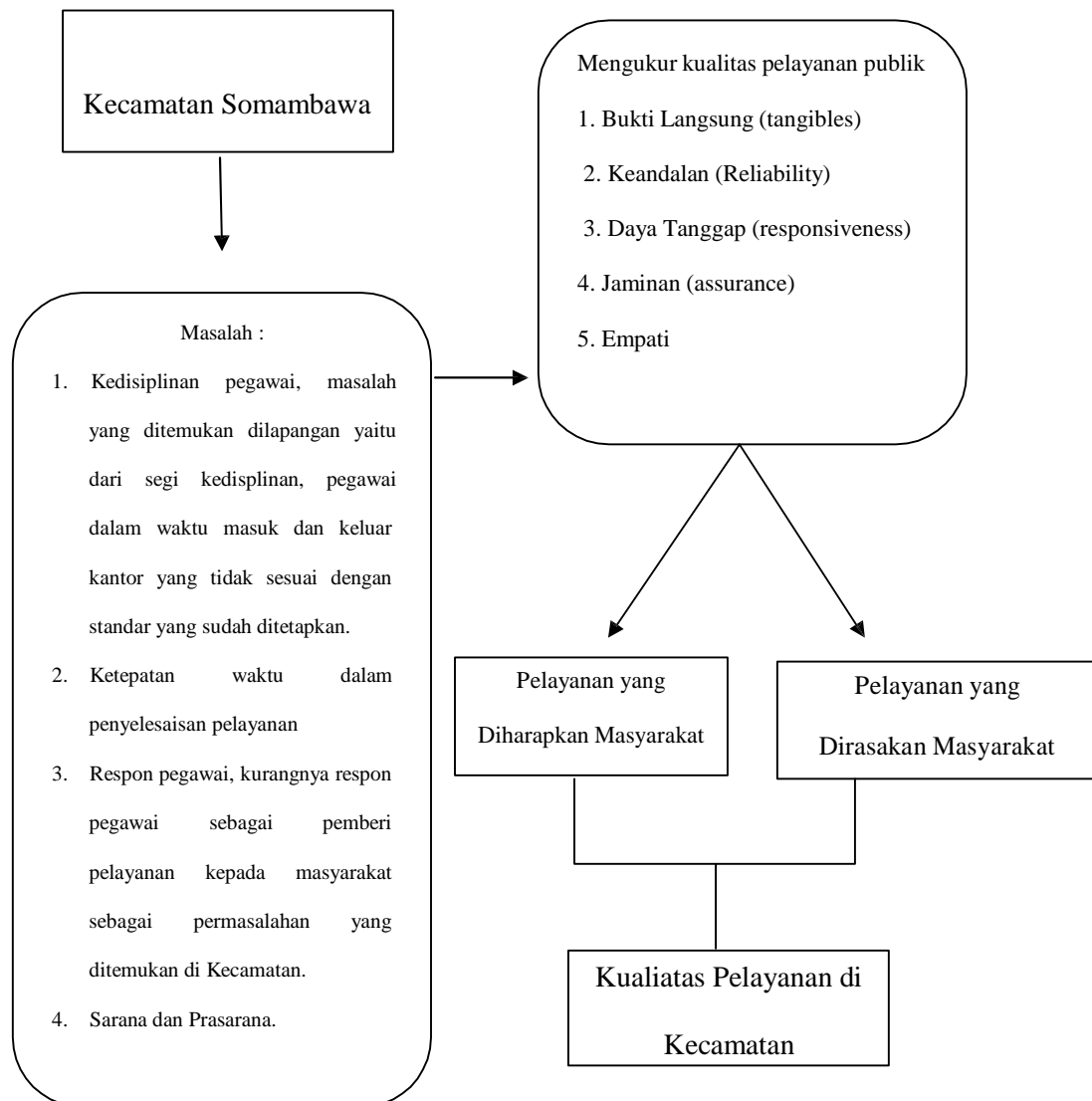
## **2.8 Kerangka Berpikir**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait tentang kualitas pelayanan publik. Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan seperti kedisiplinan pegawai dalam waktu jam masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kurangnya respon pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat sehingga menghambat kualitas pelayanan, sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Somambawa belum memadai sehingga menghambat proses pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, keandalan

(*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan memperhatikan indikator mengukur kualitas pelayanan publik, maka tercapailah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Jadi dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir****2.9 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan di KecamatanSomambawa ?
2. Apakah biaya yang dibebankan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan kecamatanSomambawa ?

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
4. Apakah informasi pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan sudah diberikan sesuai dengan standar penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Somambawa ?
5. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Somambawa ?
6. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan soamambawa ?
7. Apakah yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Somambawa ?
8. Apakah yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Somambawa ?

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakikat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian. Strategi-strategi penelitian merupakan jenis-jenis rancangan penelitian kualitatif, kuantitatif, dan campuran yang menetapkan prosedur-prosedur khusus dalam penelitian.

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Secara umum, bentuk penelitian ada 2 (dua) yaitu bentuk kuantitatif deskriptif dan bentuk kualitatif deskriptif. Sesuai dengan pendapat Creswell penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.<sup>12</sup> Penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan yang Harrison berpendapat bahwa penelitian kualitatif diartikan sebagai paradigm.

---

<sup>12</sup>Jhon W Creswell, Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2016, hal. 4

Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu ucapan atau tulisan dan perilaku yang diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri. Oleh karena itu metode yang akan digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahan belum jelas secara holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan tentang apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas secara mendalam tentang fenomena yang terjadi yang menjadi pokok permasalahan. Metode penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian**

Tempat merupakan daerah atau wilayah di mana subjek atau objek penelitian yang hendak diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Somambawa, Kabupaten Nias Selatan, waktu penelitian ini berlangsung selama 10 (sepuluh) hari mulai tanggal 14 Agustus sampai dengan 24 Agustus 2020. Alasan

dipilihnya Kecamatan tersebut sebagai lokasi penelitian didasari oleh beberapa pertimbangan, diantaranya sebagai berikut :

1. Kecamatan Somambawa merupakan pemerintahan yang menjalankan dan memeberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.
2. Kecamatan Somambawa berada di daerah atau wilayah Kabupaten Nias Selatan.
3. Pelayanan adminstrasi kependudukan dilakukan langsung di Kantor Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.

### **3.3. Informan Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajian tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Oleh karena itu, penulis akan melakukan pengamatan langsung mengenai Kualitas Pelayanan Publik terhadap administrasi kependudukan di Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini yang

menjadi informasi kunci dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Somambawa.

2. Informan Utama, dalam hal ini yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu Pegawai bagian Kasi pelayanan Kantor Kecamatan Somambawa.
3. Informan Tambahan, merupakan mereka yang merasakan langsung Kualitas pelayanan terhadap administrasi kependudukan . Dalam hal ini yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat dari berbagai desa yang melakukan pengurusan Administrasi Kependudukan serta pengurusan lainnya di Kecamatan Somambawa.

### **3.4 Jenis Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu Data Sekunder dan Data Primer.

1. Data sekunder dikumpulkan dari kantor camat, yang berupa dokumen dan arsip yang berkaitan dengan studi penelitian
2. Data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung dari responden melalui pertanyaan atau kuesioner yang terstruktur sesuai dengan tujuan penelitian, Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data primer ini adalah, kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan. Wawancara atau diskusi dilakukan dengan pemerintah kecamatan, warga, dan tokoh masyarakat yang ada di Kecamatan Somambawa.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara kualitatif, penulis dapat melakukan wawancara secara berhadapan-hadapan dengan partisipan atau mewawancarai mereka dengan telepon. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*open ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dan para partisipan.
2. Dokumen-dokumen kualitatif, selama proses penelitian, penulis juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen. Dokumen ini bisa berupa dokumen public (seperti Koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya buku harian, surat dan e-mail).
3. Materi audio dan visual, data ini bisa berupa foto, objek-objek seni, video tape, atau segala jenis suara bunyi.

### 3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar/foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya.

Kegiatan analisis data ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode, dan mengkategorikannya.

Teknik analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- langkah 1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara *men-scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- langkah 2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sence* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- langkah 3. Menganalisis lebih detail dengan *meng-coding* data. *Coding* merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan ssebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama



proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraph-paragraf).

- langkah 4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.
- langkah 5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
- langkah 6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini ?” akan membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan

