

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Jika aspek pelayanan stagnan (kemacetan) maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, sehingga perencanaan yang baik dan standar pelayanan masyarakat perlu diformulasikan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kesempatan untuk merancang dan menentukan sendiri bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah didambakan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat perlu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas pelayanan aparatur pemerintahan akan menghadapi tantangan yang semakin banyak, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, untuk mencapai dan memenuhi tuntutan dari masyarakat yang semakin meningkat.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat dirasakan masyarakat apabila lembaga yang menyediakan pelayanan benar-benar melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia jasa. Jika masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan percaya untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah dll, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar juga dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat Kota Pematangsiantar. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Terdapat beberapa permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *reliability* (keandalan), yaitu kurangnya sosialisasi dan informasi terkait pengurusan dokumen kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Pematangsiantar dilihat dari adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan.

Permasalahan kedua terkait dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), dalam hal ini pegawai kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah yang ada, terkadang responnya yang diberikan juga tidak terlalu baik terhadap keluhan masyarakat. Permasalahan ketiga terkait dengan aspek *assurance* (jaminan). Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan

masyarakat pengguna jasa. Disdukcapil Pematangsiantar kurang menjamin lamanya pemrosesan produk layanan, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membuat produk tersebut.

Walikota Pematangsiantar sudah menginstruksikan agar pelayanan di kantor instansi pemerintah seperti Disdukcapil dapat lebih ditingkatkan agar masyarakat merasa nyaman dan tidak disusahkan.

[\(https://metrorakyat.com/2019/05/masyarakat-keluhkan-pelayanan-yang-buruk-dan-kurangnya-sosialisasi-di-kantor-disdukcapil-kota-siantar/\)](https://metrorakyat.com/2019/05/masyarakat-keluhkan-pelayanan-yang-buruk-dan-kurangnya-sosialisasi-di-kantor-disdukcapil-kota-siantar/)

Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah :

1. Mengapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kurang mengadakan sosialisasi dan informasi terkait pengurusan dokumen?
2. Mengapa Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah pelayanan?
3. Mengapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kurang menjamin waktu pemrosesan produk layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui penyebab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kurang mengadakan sosialisasi dan informasi terkait pengurusan dokumen
2. Untuk mengetahui penyebab Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah pelayanan
3. Untuk mengetahui penyebab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kurang menjamin pemrosesan produk layanan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah di rumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat kepada:

1. Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan pada peneliti mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Pemerintah

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Akademik

Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pematangsiantar.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler (dalam Hardiyansah, 2018:49) “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau disiratkan”. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik- buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan, oleh karena itu proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, mencakup semua kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses itu

dimaksudkan untuk dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan satu sama lain antara penerima dan penyedia layanan.

Dilihat dari segi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Menurut Munir (dalam Nurdin, 2019:17) mendefinisikan “pelayanan sebagai proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”. Sementara, Cowell (dalam Hardiyansah, 2018:13) “kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan dengan suatu produk fisik”. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan penyedia layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau agensi perusahaan.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Trigono (dalam Nurdin, 2019:16) ialah “standar yang ingin dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan atau masyarakat”.

Di era globalisasi ini yang penuh tantangan dan peluang, keberadaan sumber daya aparatur dititikberatkan pada unsur-unsur utama dalam pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa untuk menghasilkan kualitas pelayanan tidak mudah. Banyak tantangan yang dihadapi, baik oleh individu pegawai maupun oleh organisasi yang menaunginya, terutama terkait hal komitmen dan konsistensi serta orientasi yang menjadi tujuan umum dalam pelayanan. Struktur yang dibangun untuk memaksimalkan pelayanan adalah melalui evaluasi kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelayanan menjadi catatan penting bagi pemerintah sebagai upaya untuk mewujudkan 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 atau pengabdian secara profesional

dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani tuntut memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan.

2.4 Ukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) : Kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi dalam pelayanan. Terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Kelengkapan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) : Kualitas pelayanan publik berupa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya, serta memuaskan. Terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d. Keahlian petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Para pegawai memberikan tanggapan secara cepat, tepat dan memuaskan atas usul dan permintaan publik.
Terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparatur.
4. *Assurance* (Jaminan) : Para pegawai memberikan jaminan kepada konsumen. Terdapat indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati) : Para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan. Terdapat indikator :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah.
 - c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun.

- d. Melayani tanpa diskriminatif.
- e. Menghargai setiap pelanggan.

Menyelenggarakan Pelayanan Berkualitas bermula dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas. Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat. Menurut Sianipar (dalam Nurdin, 2019:60) untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayanan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, murah harus memperhatikan hal-hal berikut :

1. Sikap Personil
Sikap atau profil personil yang melayani pada saat interaksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu melancarkan ekspresi senang melayani, kepekaan, keikhlasan dan ketulusan.
2. Kualitas pelayanan terdiri dari :
 - a. Ketepatan dan kesesuaian dengan ukuran, model atau gaya dan desain.
 - b. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan.
 - c. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
 - d. Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan
3. Waktu memperlihatkan :
 - a. Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan.
 - b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan atau tuntutan.
 - c. Kemudahan, memperoleh kemudahan, mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa layanan.
 - d. Kenyamanan di dalam saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan..
 - e. Biaya, dikeluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan dengan murah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

2.5.1 Pengertian Publik

Publik adalah sejumlah orang yang memiliki pola pikir dan dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang memiliki pandangan yang sama untuk hal-hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

John Dewey (dalam Prayudi, 2012:29) mendefinisikan publik sebagai kelompok orang yang:

- Menghadapi masalah yang sama.
- Menyadari bahwa masalah itu ada.
- Mengorganisir untuk melakukan sesuatu mengenai masalah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekelompok orang yang memiliki minat dan harapan yang sama dimana kepentingan tersebut berkaitan dengan orang banyak.

2.5.2 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Jika ditelaah secara khusus, pelayanan itu merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat bagi orang yang dilayani.

Hayat (2017 : 22) menyatakan: “Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Nilai akuntabilitas yang diberikan dapat menaruh kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pertanggungjawaban atas aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan pelayanan publik dalam rangka mendapatkan kepercayaan dalam masyarakat.

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan dari agen-agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintah menjadi acuan pelayanan warga negara dalam mendapatkan jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (*quality of servies*). Akan menjadi semakin sangat penting. Pelayanan publik dalam birokrasi publik yang dimaksudkan adalah untuk mensejahterakan masyarakat dan suatu negara

yang menganut ideologi negara dalam kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah dilaksanakan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai suatu usaha yang dapat dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau dalam suatu institusi tersebut untuk dapat memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai penyedia layanan yang menjadi kebutuhan seseorang atau masyarakat dalam kepentingan suatu organisasi yang sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.

2.5.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kotler dan Supranto (dalam Mulyawan, 2016:42), menyatakan bahwa:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, it's production may or not be tied to physical product. Yang artinya adalah Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Pelayanan menurut A.S. Moenir (dalam Djafri, 2018:19) ialah “sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Menyimak Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Adapun jenis-jenis pelayanan publik tersebut dikelompokkan menjadi :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya e-KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Ketiga jenis pelayanan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya juga adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik berorientasi kepada publik.

2.5.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

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

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

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

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.5.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama atau 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 disediakan oleh pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai Warga Negara Indonesia, masyarakat berhak menerima layanan publik yang maksimal tanpa harus membayar lebih dari standar kewajiban bayar. Ini berlaku pada semua warga negara dengan pelayanan publik seperti mengurus layanan administrasi, perizinan, dan

pelayanan lainnya. Bahkan masyarakat bisa mendapat kesempatan memberikan pengaduan bila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, jangan membuat urusan, mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit. Berikan kemudahan, prosedur yang jelas, dapat dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan layanan. Berikan pemahaman dan pengertian kepada masyarakat tentang prosedur, mekanisme yang tidak jelas atau memang pelaku birokrasi yang membuat urusan menjadi berbelit-belit dan tidak sesuai dengan seharusnya dengan motif tertentu untuk kepentingan pribadi. Oleh sebab itu pelaku birokrasi harus senantiasa berorientasi pada mekanisme kerja yang tidak berbelit-belit serta harus berorientasi pada kepentingan masyarakat bukan pada kepentingan birokrat, serta birokrasi pemerintah harus banyak mendengar apa kebutuhan, keinginan masyarakat sebagai penerima layanan dan senantiasa mendengar apa yang tidak disukai masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (dalam Mulyawan, 2016:82), menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik hanya dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut:

1. Sistem penyelenggaraan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa pelayanan.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
3. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa.
4. Berfungsinya mekanisme 'voice'

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara

pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

2.5.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah memuaskan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, sepuluh prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan public, yaitu:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan yaitu :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksana pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2.5.7 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksana tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan. Standar tersebut adalah ukuran minimal atau standar pelayanan minimal, bahwa penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan unsur-unsur standar minimal yang ditentukan, jika dimungkinkan untuk bisa memberikan pelayanan secara lebih baik. Dengan kata lain standar pelayanan publik sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Defenisi Standar pelayanan publik menurut LAN (dalam Hayat, 2017:41) ialah “bahwa standar pelayanan dalam bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah terpenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional”.

Standar Pelayanan Publik merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, dengan adanya standar pelayanan publik akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh kepada masyarakat. Oleh karena itu penting untuk dibangun budaya inovasi dan kreativitas dalam organisasi atau lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan publik. Pengembangan inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dan pengguna instrumen pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik. Inovasi dan kreatifitas pelayanan publik dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan yng diberikan, sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 bab II point kedua berbunyi “dalam penyusunan, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Kesederhanaan, standar pelayanan yang mudah dimengerti. mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsisten, dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya layanan yang terjangkau.

- c. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- d. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan, standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas dan mental.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan pada kinerja pelayanan publik setiap organisasi atau pemerintah mempunyai standar-standar tertentu dalam kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Standar menjadi indikator untuk mengukur sejauhmana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar maksimal harus dilakukan oleh setiap instansi maupun aparatur negara untuk mencapai tujuan pelayanan yang prima.

2.5.8 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak, mulai dari penyelenggaraan pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani. Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan kembali jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh suatu organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Zethami dan Haywood Farmer (dalam Pasolong, 2019:153), mengatakan ada tiga karakteristik utama dalam pelayanan publik yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengamatan dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dari kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63), memiliki lima dimensi pelayanan yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan

lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan fokus permasalahan yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan publik, antara lain :

Peneliti dan Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
Megawati (2019). Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018.	Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018 telah cukup baik. Dapat dilihat dari dimensi <i>reliability</i> , bahwa pegawai sudah cukup handal dalam memberikan informasi. Dimensi <i>responsiveness</i> , pegawai sudah menunjukkan sikap kesediaan, ketanggapan, dan kesiapan dalam melayani masyarakat. Pada dimensi <i>assurance</i> , sudah adanya jaminan waktu dan keamanan, kesopanan petugas, serta pengetahuan petugas yang baik.
Martin Sinaga	Jenis Penelitian ini	Kualitas pelayanan yang

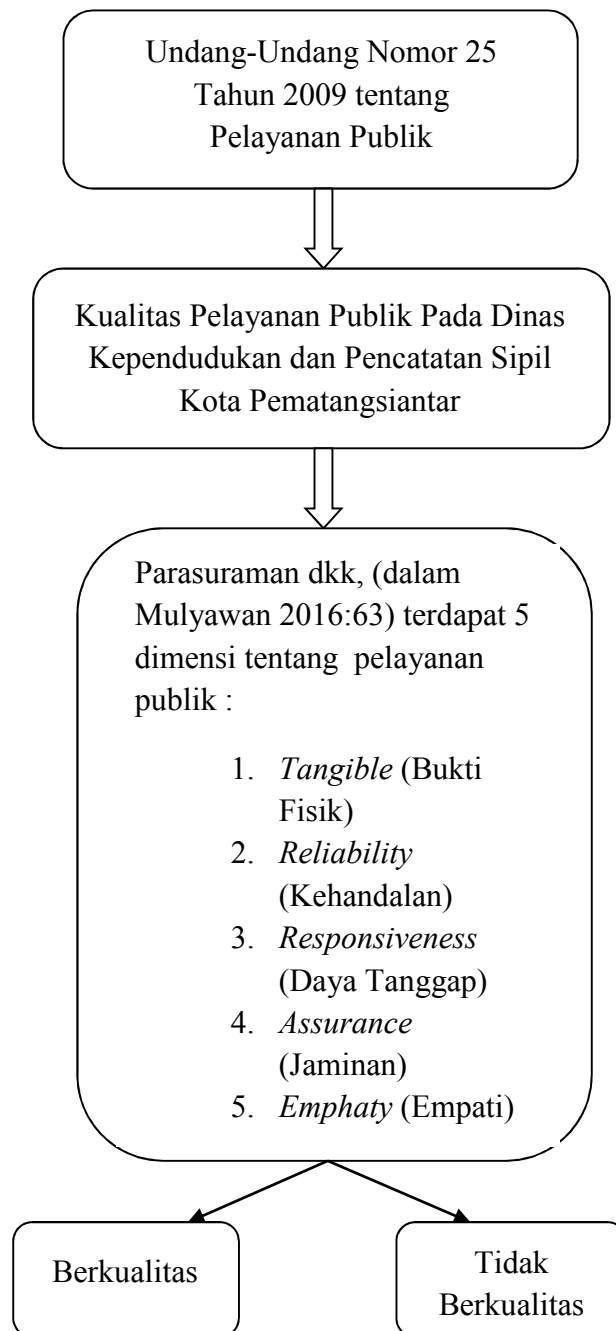
<p>(2018). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.</p>	<p>menggunakan penelitian kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi dan wawancara.</p>	<p>dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun masih kurang, dikarenakan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti, ruang pelayanan yang terbatas, toilet kurang memadai, dan terbatasnya bangku di ruang tunggu antrian. Masih lambatnya pengurusan administrasi karena kekurangan pegawai, adanya pegawai datang tidak tepat waktu dan berperilaku tidak adil (diskriminatif). Serta jaminan kepastian waktu pelayanan dan biaya pelayanan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat.</p>
<p>Achini Sutopo (2017). Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.</p>	<p>Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi dan wawancara.</p>	<p>Berdasarkan dimensi <i>tangible</i>, fasilitas pendukung pelayanan di dindikcapil kabupaten temanggung belum memadai. Dimensi <i>reliability</i>, pegawai melakukan pemrosesan layanan dengan tepat waktu. Dimensi <i>responsiveness</i>, pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat, dimensi <i>assurance</i>, kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan dimensi <i>empathy</i> sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran.</p>

Peneliti mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar”. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat judul

yang sama, namun yang membedakan dari penelitian terdahulu yakni metode penelitian yang digunakan dan lokasi penelitian.

2.7 Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa 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.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik standar pelayanan harus dijadikan sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, ketentuan mengenai pelayanan publik bertujuan untuk menetapkan batas-batas dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang para pihak yang berkepentingan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Dan apabila terjadi kegagalan dalam pelayanan publik maka tanggung jawab terletak pada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar sebagai penyelenggara layanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat. Salah satu tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang kependudukan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah dll, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Berkaitan dengan masalah publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kota Pematangsiantar. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai pelayanan dengan nilai harapan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun pelayanan tersebut meliputi dari peralatan, kemampuan aparatur, pengetahuan aparatur, jaminan pelayanan aparatur, dan sikap aparatur kepada masyarakat penerima layanan. Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak dalam dimensi

pelayanan, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Adapun penjelasan dari lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dipercaya serta memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan

para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari public.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramatahman personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Serta tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Creswell (2016:19) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yang beralamat di Jl. Melanthon Siregar No.36 Kota Pematangsiantar. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama delapan bulan mulai dari Januari-Agustus 2022, dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 3.1

JADWAL KEGIATAN PENELITIAN & PENULISAN SKRIPSI

NO	KEGIATAN	WAKTU KEGIATAN																													
		Jan 22		Febr-22				Mart-22				Apr-22				Mei-22				Jun-22				Jul-22				Agust-22			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																												
2	Acc Judul			■																											
3	Persetujuan Pembimbing				■																										
4	Bahan Literatur				■	■																									
5	Penyusunan Proposal				■	■	■																								
6	Bimbingan Proposal							■	■	■	■	■																			
7	Seminar Proposal												■	■																	
8	Revisi Proposal													■																	
9	Pengumpulan Data(Penelitian)															■	■														
10	Pengolahan dan Analisis Data																■	■	■												
11	Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■	■					
12	Periksa Buku																										■	■			
13	Penggandaan dan Tanda Tangan																											■	■		
14	Ujian Meja Hijau																														

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memahami informasi objek penelitian dan dapat memberikan informasi kepada peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu informan kunci dalam penelitian ini adalah Masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Pematangsiantar.

2. Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti serta pihak yang mengetahui secara langsung proses pelayanan publik. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan. Adapun informan pendukung dalam penelitian ini adalah pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data Primer ini diperoleh melalui:

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Menurut Bactiar 1980 (dalam Nurdin dan Sri Hartati, 2019:173) “diperlukan cara yang relatif murah dan prosedur metodologis sederhana bagi suatu penelitian berkualitas, metode observasi dalam kondisi seperti ini sangat membantu”. Jadi, teknik observasi sangat membantu para peneliti dalam penelitian yang dilakukannya.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada setiap informan yaitu Kepala dinas, Kabid pengelolaan

informasi, Pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta Masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada dikumpulkan atau data yang sudah tersedia untuk peneliti yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder adalah data olahan yang diperoleh melalui :

a. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian seta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

Dokumen ini bisa berupa *document public* (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun *document privat* (misalnya buku harian, *diary*, surat, email)".

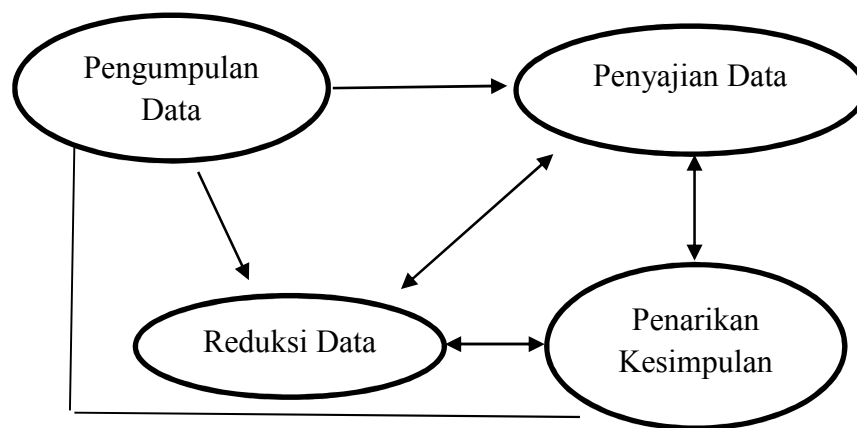
3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Nurdin dan Sri Hartati, 2019:206), menyatakan bahwa:

Analisis data kualitatif adalah mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Reduksi data menurut mereka adalah kegiatan pemilihan data penting dan tidak penting dari data yang terkumpul. Penyajian data diartikan sebagai penyajian informasi yang tersusun. Sedangkan kesimpulan data diartikan sebagai tafsiran atau interpretasi terhadap data yang telah disajikan.

Analisis data penelitian ini adalah menggunakan model analisis data Miles dan Huberman 1992. Berikut adalah bagan teknik analisis data penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data



Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama maka dilakukan pengumpulan data dengan hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah-masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Peneliti melakukan perangkuman dengan memilih dan memilah data dan hal-hal yang pokok dan penting. Caranya ialah peneliti menulis ulang catatan-catatan lapangan yang dibuat (ketika wawancara). Apabila wawancara direkam, maka lakukan transkrip

hasil rekaman terlebih dahulu, selanjutnya melakukan pemilahan terhadap informasi yang penting dan tidak penting dengan cara memberi tanda-tanda, kemudian penggalan bahan tertulis yang penting yang sesuai dengan yang dicari, dan penulis menginterpretasikan apa yang disampaikan oleh informan atau dokumen dalam penggalan tersebut.

3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi ke dalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, tahap akhir peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari temuan data yang peneliti dapat dari lapangan. Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan sebagai hasil wawancara atau dari dokumen. Setelah kesimpulan diambil, untuk memastikan tidak ada kesalahan data, peneliti kemudian mengecek ulang proses reduksi dan penyajian data

