

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penduduk adalah Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing yang bertempat tinggal di wilayah Indonesia dan telah menetap/berniat menetap selama minimal 1 tahun. Berdasarkan UU No.23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan, penduduk memiliki hak dan kewajiban. Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: Dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk, perlindungan atas data pribadi, kepastian Hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya, ganti rugi atas pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Kewajiban Penduduk yaitu setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, WNI di luar wilayah NKRI wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana Pencatatan Sipil Negara setempat dan atau kepada Perwakilan RI dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan lekat dengan kehidupan manusia. Sebagian besar aspek yang terjadi dalam masyarakat berhubungan dengan hal tersebut. Karenanya, setiap perubahan maupun kesalahan dalam pencatatan sipil wajib segera dilaporkan. Data kependudukan tak sekedar KTP, tetapi juga kartu keluarga, akte kelahiran atau kematian, pencatatan pernikahan, hingga surat pindah domisili.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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. Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mendefinisikan 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. Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia KTP, KK, dan Akte Kelahiran merupakan kebutuhan dasar kependudukan yang wajib diurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik, mendorong pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam bidang pelayanan

publik aparaturn pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba perlu dilakukan kajian secara mendalam dengan menggunakan 5 indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal ini penulis ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk itulah peneliti berkeinginan untuk meneliti masalah kepuasan masyarakat yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan sehingga penulis tertarik untuk memilih judul skripsi :

**“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba” (Studi pembuatan E-KTP dan KK)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas adapun hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam Pengurusan E-KTP dan KK?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam Pengurusan E-KTP dan KK sehingga dari persepsi itu bisa diupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

1. Manfaat secara ilmiah

Untuk mengembangkan disiplin administrasi publik, terutama mengenai pelayanan publik. Sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Manfaat secara praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toba dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat secara akademisi

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan Mahasiswa khususnya Mahasiswa Administrasi Publik dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik dan efisien dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Medan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi 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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan Berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan”. Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Zaenal Mukarom dan Mahibudin Wijaya Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa: “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

### **2.1.2 Ciri-ciri Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Adapun ciri-ciri pelayanan profesional menurut Miftah Thoha (2010:47) adalah sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur/tata cara pelayanan, Persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti, Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

### **2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip Pelayanan umum diatur dalam Keputusan KEMENPAN (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip pelayanan umum yaitu;

- a) Kesederhanaan artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja artinya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h) Kemudahan akses artinya tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Amin Ibrahim (2008: 22) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Menurut Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1) Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :

- a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih,

rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

- c) Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2) Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- b) Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam pelayanan, alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu melakukan pelayanan publik, penyediaan layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi produser pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
- c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- d) Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- e) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3) Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- a) Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargain ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- b) Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- d) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4) Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a) Jaminan Tepat Waktu Pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
  - b) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
- 5) Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
  - b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar penggunaan layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
  - c) Tidak dikriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
  - d) Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

## **2.3 Kependudukan**

### **2.3.1 Pengertian Kependudukan**

Kependudukan adalah segala hal yang berkaitan dengan kelahiran (natalitas), kematian (mortalitas), serta perpindahan (migrasi) yang memengaruhi keadaan sosial, ekonomi, budaya maupun politik suatu negara. Kependudukan merupakan hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Penduduk adalah sejumlah orang yang tinggal, menetap, dan berada dalam sebuah wilayah/daerah suatu negara.

### **2.3.2 UU Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan dalam UU 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. Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (NKRI). Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang di alami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.

Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pendatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk tentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi Pindah data, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Negara

Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan peneliti dan referensi penelitian, peneliti menelusuri beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, baik skripsi, tesis, atau jurnal penelitian

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul dan Nama	Analisis	Metode Penelitian	Kesimpulan
1	Skripsi "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP- <i>e/</i> di Disdukcapil Kabupaten Simalungun" oleh Martin Sinaga, Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Politik, Universitas Sumatera Utara, Tahun 2018.	Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan Senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dimana metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan).	Kepuasan pemohon/pelanggan atas pelayanan yang diberikan petugas masyarakat masih kurang merasa puas dengan fasilitas yang ada di Kantor Disdukcapil.
2	Skripsi "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru" oleh Sriwinarni, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,	Menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi Tangible (bukti fisik), dimensi Reliability (kehandalan), dimensi Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).	Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 10 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data,	Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dilihat dari kelima dimensi sudah baik sehingga

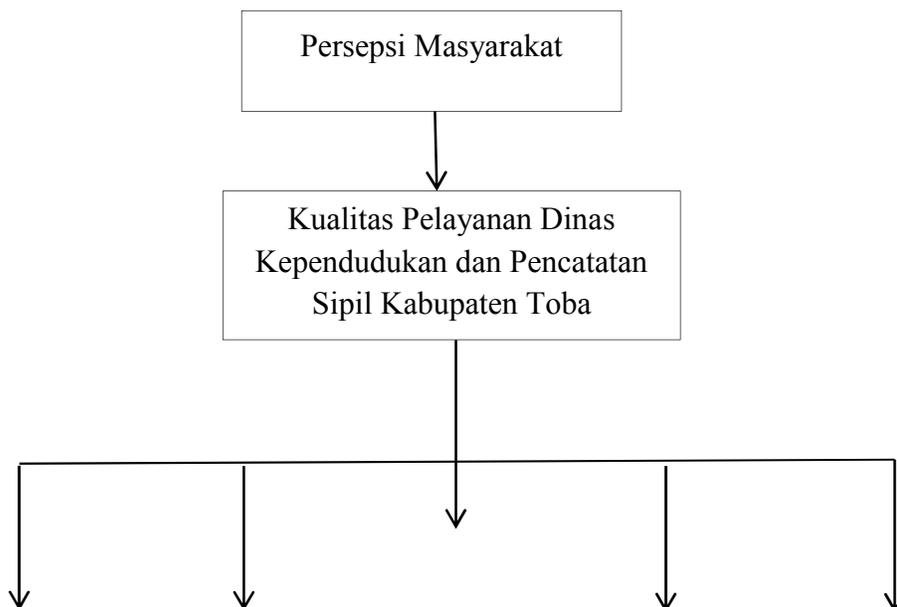
	Universitas Muhammadiyah Makassar, Tahun 2021.		penyajian data dan penarikan kesimpulan.	memberikan kepuasan bagi masyarakat.
3	Jurnal “ Persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan E-KTP di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru” oleh Winra A Pasaribu, Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.	Kerangka teori yang digunakan adalah persepsi sedangkan konsep yang digunakan adalah pelayanan dan masyarakat.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner atau angket dan wawancara.	Nilai interval dari penghitungan seluruh jawaban responden termasuk kedalam kategori baik, dengan perolehan angka: 4104 dibagi 5880 dikali 100% adalah 69,80%.

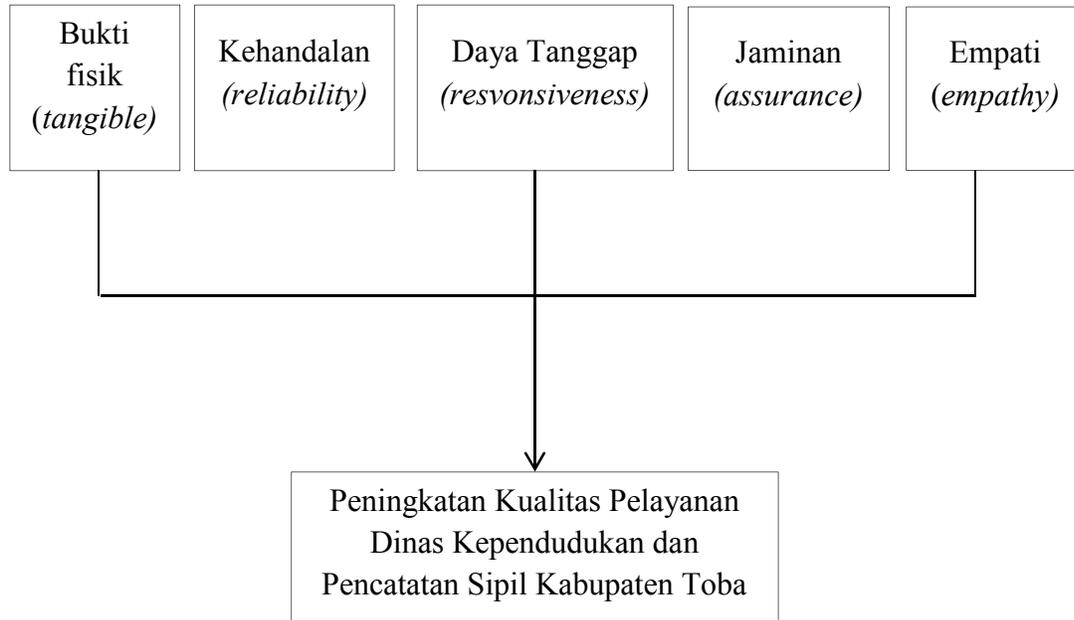
### 2.3 Kerangka Berfikir

Penelitian ini membahas tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Menurut Zeithaml (1990) Dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen Kantor Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Guna mengetahui dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, perlu dilakukan analisis secara mendalam

dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk (1990) Dalam Hardiyansyah (2011:46-47) antara lain meliputi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy. Untuk lebih jelasnya Berikut ini bagan kerangka berfikir :

**Gambar 2.1**  
**Gambar Kerangka Berfikir**





*Sumber: Hardiyansyah, 2011:46-47*

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian dan juga merupakan panduan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian.

Menurut Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainlain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba. Waktu yang di butuhkan untuk melakukan penelitian ini selama 4 bulan dari bulan April sampai bulan Juli.

### **3.3 Informan Penelitian**

Untuk mendapatkan data-data dan informasi lengkap yang berkaitan dengan penelitian, maka peneliti memerlukan informan guna melengkapi kesempurnaan penelitian, informan tersebut diantaranya adalah :

#### **1. Informan kunci**

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Berdasarkan pengertian informan kunci diatas, peneliti memutuskan bahwa

informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba yaitu Bapak Drs.Bonar MT Butarbutar.

## 2. Informan utama

Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dari pengertian informan utama diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang mengurus KTP-el dan KK ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informan utama sebanyak 8 orang.

## 3. Informan tambahan

Informan tambahan merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi sekunder dalam memberikan gambaran pendukung dari data utama terkait masalah penelitian. Dari pengertian informan tambahan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan tambahan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pencatatan Sipil yaitu Bapak Hendra Anfourel Butarbutar dan Juga Pegawai atau operator Pencatatan Sipil yaitu Bapak Bernat Sianipar.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Berikut merupakan teknik-teknik pengumpulan data yang dimaksud:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah teknik mengumpulkan data-data berupa informasi dari seseorang narasumber, dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Wawancara dengan kata lain

adalah kegiatan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber untuk mendapatkan informasi dan opini.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan gambaran, atau dengan cara mengambil data yang sudah disediakan dalam catatan, tulisan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dalam bentuk mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

#### a. Reduksi data

Data yang di dapatkan dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data kembali berarti merangkum dengan memilih hal-hal yang pokok, fokus pada suatu hal yang sangat penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah dipilih disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi kembali akan memberikan data yang lebih akurat, jelas, dan dapat mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

#### b. Penyajian data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam 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.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.