

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat karena dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan sesuai yang telah diamatkan dalam pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial. Dalam bidang ekonomi, buruknya

pelayanan Politik, budaya dan lain-lain. Publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran.

Pelayanan publik merupakan 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, penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan 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, atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam

pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan maka peneliti menemukan beberapa masalah yaitu, Permasalahan yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari lamanya Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan pembuatan KK, e-KTP, KIA, eKTP hilang/rusak, pelayanan kependudukan. Pencatatan sipil meliputi akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) yang terlaksana sampai berbulan-bulan, dan belum adanya ketepatan waktu jika masyarakat ingin tau pasti kapan

harus kembali ke Kantor Dinas Catatan Sipil untuk mengurus atau mengambil apa yang mereka butuhkan.

Selain permasalahan di atas adapun fenomena lain yang ditemukan oleh peneliti di Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu, Misalnya seringkali komputer yang error sehingga masyarakat sia-sia datang untuk memperoleh layanan E-KTP. Dan alat penunjang berbasis internet atau jaringan dengan kualitas yang kurang baik, hal ini membuat pelayanan dalam menginput data menjadi kurang stabil.

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka Rumusan Masalah adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Kabupaten Deli Serdang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam melaksanakan pelayanan publik bidang administrasi di Kabupaten Deli Serdang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia masyarakat. Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas, khususnya bagaimana Pelayanan Publik bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pertimbangan bagi Pemerintah dalam mengambil kebijakan berdasarkan data dan hasil penelitian. Memberikan solusi dalam memecahkan masalah pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan publik lebih baik lagi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **2.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Tjiptono & Diana (2000:2) Membicarakan tentang pengertian atau defenisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang. Kualitas meiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas Goetsch Davis dalam Yamit (2013:8). Sinambela (2006:6) sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan di tuntutan untuk memberikan hasil yang sangat memuaskan oleh semua pengguna jasa layanan, karena pelayanan yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat.

#### **2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

Menurut Fandy Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik, atau kemampuan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga. Keadaan lingkungan sekitar, serta tampilan dan kemampuan struktur fisik dan infrastruktur, adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan Sri Susanti (2014).
2. Keandalan kemampuan untuk menyediakan layanan seperti yang dijanjikan, akurat dan andal, disebut sebagai keandalan.

3. Daya Tanggap Kesiediaan untuk membantu dan memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas disebut sebagai responsiveness.
4. Jaminan yaitu Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan personel untuk menciptakan kepercayaan konsumen adalah contoh dari assurance, atau keyakinan dan kepastian. Komunikasi, kredibilitas, keamanan, keahlian, dan kesopanan adalah beberapa komponennya.

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.2.1 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. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutindan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara



konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial.

Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

### **2.2.3 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, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan Asas-Asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 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, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **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, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

### **2.3 Konsep Kependudukan**

### **2.3.1 Pengertian Kependudukan**

Berbagai macam informasi yang berkaitan dengan kependudukan sangat dibutuhkan bagi pihak-pihak yang ada dalam masyarakat. Bagi pihak pemerintah informasi mengenai kependudukan sangat membantu dalam menyusun berbagai macam perencanaan.

Kependudukan adalah hal-hal yang berhubungan dengan struktur, jumlah, jenis kelamin, umur, perkawinan, kehamilan, kelahiran, kematian dan lain-lain, hingga ketahanan yang berhubungan dengan ekonomi, sosial, budaya serta politik. Pengelolaan kependudukan dan juga pembangunan keluarga yaitu segala upaya yang terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan maupun pembangunan keluarga agar dapat terwujud penduduk yang tumbuh seimbang. Perkembangan kependudukan merupakan suatu kondisi yang dimana ada kaitannya dengan perubahan keadaan kependudukan, berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan secara kontinyu atau berkelanjutan. Dalam kependudukan terdapat beberapa komponen terpenting yang perlu diperhatikan diantaranya seperti kelahiran, kematian, dan migrasi penduduk. Sedangkan terdapat dua faktor penunjang lain yang tidak kalah penting yaitu tingkat dari mobilitas sosial dan perkawinan.

### **2.3.2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yaitu suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yaitu suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi

## Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Tujuan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu :

1. *Database* kependudukan terpusat;
2. *Database* kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (statistik, pajak, imigrasi, dll);
3. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, kelurahan, kecamatan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dll)
4. Standarisasi Nasional;
  - a. Nomor pengenal tunggal (NIK)
  - b. Blangko Standar Nasional (KK, KTP, Buku, Register, Akta Capil)
  - c. Formulir-formulir standar nasional (termasuk kodefikasinya)

Pada hakekatnya bahwa upaya tertib administrasi kependudukan, tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui atau mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif bagi pemegang dokumen atau penduduk.

### 2.4 Penelitian Terdahulu

1. Dwi Purwanti pada tahun 2008 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih

ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

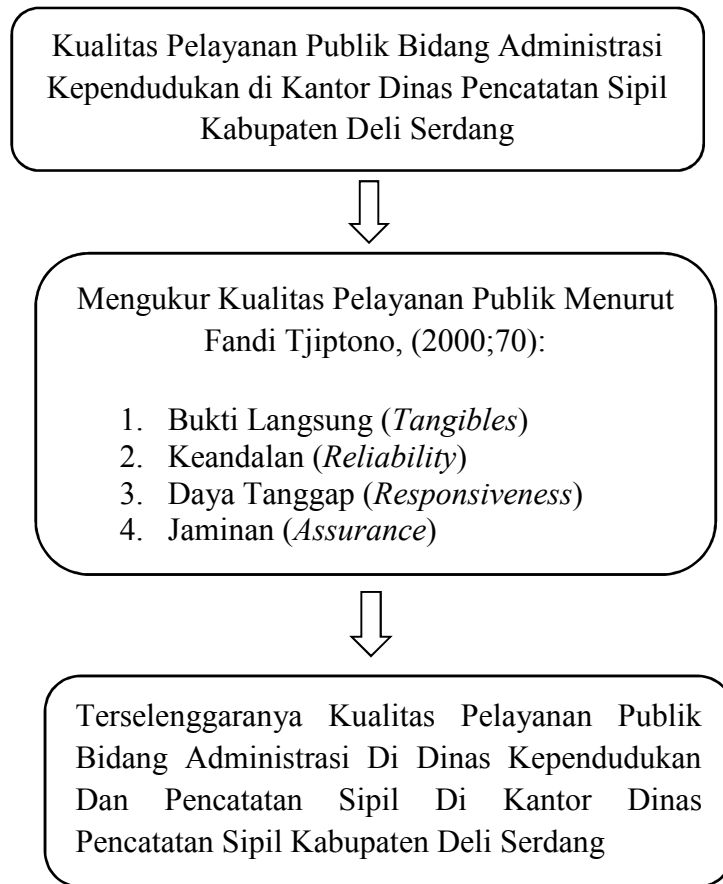
2. Yusman Widi pada tahun 2008 pada skripsinya yang berjudul “Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum menunjukkan hasil yang baik;
- 2) Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan;
- 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan publik yaitu kepemimpinan. Kompetensi pegawai serta visi–misi organisasi;
- 4) Upaya pembinaan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta dalam meningkatkan profesionalisme aparatur sudah baik.

## **2.5 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif.

**Gambar 2.6 Kerangka Berpikir**



Adapun deskripsi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. *Tangibles* (bukti fisik) adalah Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan

lancar. Seperti tersedianya sarana dan prasarana diantaranya kursi di ruang tunggu yang sudah ada, AC (Air Conditioner) yang ada di ruangan pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan, serta koran yang sudah disediakan.

2. *Realibility* (kehandalan), kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai SOP yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur. Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan KK, e-KTP, KIA, eKTP hilang/rusak, pelayanan kependudukan, sedangkan pencatatan sipil meliputi kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).

3. *Responsiveness* (daya tanggap), jika memberikan respon yang baik kepadamasyarakat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakatmaka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar.

4. *Assurance* (jaminan), Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik serta bersikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat namun belum memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Sopan ketika melayani masyarakat serta ramah dalam memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat.

Fokus Penelitian yaitu berangkat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji lebih dalam berdasarkan teori atau konsep dalam tinjauan pustaka, Fokus penelitian ini kepada Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan.

Variabel terkait fokus memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan publik dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Deli Serdang.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan proses ilmiah untuk memperoleh data yang relevan dalam suatu penelitian. Dengan demikian metode penelitian dijadikan sebagai kaidah yang bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan dapat teruji secara ilmiah dengan berdasarkan pada pedoman penelitian yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini yang digunakan peneliti adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan untuk menemukan dan menggambarkan suatu persoalan yang menjadi permasalahan sosial dan dikaji menggunakan latar alamiah untuk menafsirkannya.

Menurut Sugiyono (2018,213) menyatakan bahwa, “Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif ini adalah data yang dikumpulkan seperti kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian kualitatif bias digunakan untuk memahami interaksi sosial seperti dengan dilakukannya wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas dan juga observasi lapangan yang dilakukan peneliti serta dilengkapi dengan studi keputusan untuk dapat memperkuat penelitian sehingga peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian.

Sesuai dengan judul penelitian ini maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang bersifat menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan sehingga dapat diketahui indikator dan variabel yang diteliti, guna mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini dan tujuan untuk mengidentifikasi fakta mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

### **3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Pemilihan lokasi dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang

administrasi dalam melakukan Pelayanan Publik kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

## B. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan Juni sampai dengan bulan September 2023.

**Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian**

Jenis Kegiatan	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept
1. Persiapan Penelitian							
a. Pengajuan judul							
b. Penyusunan Proposal							
2. Seminar Proposal							
a. Revisi dan Perijinan							
3. Perencanaan Penelitian							
4. Pelaksanaan Penelitian							
5. Penyusunan Laporan							
6. Ujian dan Revisi							

## 3.3 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan narasumber yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian karena memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan penelitian yang sedang diteliti sehingga demikian informan menjadi hal yang sangat krusial karena menjadi kunci keberhasilan penelitian dengan perolehan data yang valid dan akurat.

Menurut Sukandarumidi (2002), Pengertian informan penelitian adalah orang-orang yang bisa memberikan informasi, dimana informan penelitian tersebut bisa berupa orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti.

Dalam penelitian ini, informan ditentukan dengan Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dimana pertimbangan tertentu ialah orang yang memiliki pengetahuan yang lebih mendalam serta mampu menjelaskan tentang masalah yang diteliti. Informan ini dapat berubah kapan saja sesuai kebutuhan peneliti. Peneliti sudah menentukan informan yang dapat dilihat di bawah ini:

a. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang mempunyai atau mengetahui suatu informasi pokok yang di perlukan peneliti dalam penelitiannya, informasinya terkait dalam pelaksanaan kebijakan, pengelolaan dan permasalahannya secara mendalam yang dapat diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan Bapak Akhmad Yan Darmawan, S.Sos.M.AP

#### b. Informan Utama

Informan Utama merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian. Informan utama dalam penelitian Kualitatif mirip dengan “actor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Pada penelitian ini yang menjadi informan utama adalah Pegawai Bidang Administrasi Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

#### c. 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. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat Deli Serdang.

### **3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses atau cara yang sistematis dalam pengumpulan data, pencatatan, dan penyajian fakta untuk keperluan penelitian. Adapun teknik pengumpulan dan jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut;

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk penelitian yang dilakukan memperoleh sejumlah data dengan melakukan tanya jawab dan dialog atau diskusi langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan/informan. Menurut Bungin (2007,108) menyatakan bahwa: Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Sedangkan wawancara bertahap ini adalah dilakukan secara bertahap dan pewawancara tidak harus terlibat dalam kehidupan sosial informan. Informan yang digali terkait dengan Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil.

b. Observasi/Pengamatan langsung.

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan terhadap objek observasi dengan langsung merasakan serta berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan dilapangan untuk mempelajari data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topic penelitian Bugin (2011:115). Pedoman observasi ini berupa informasi tentang bagaimana

Kualitas Bidang Administrasi Kependuduk Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut:

#### **a. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumentasi-dokumentasi yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Arikunto (2006:231) menyatakan bahwa, metode merupakan proses mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam metode ini yang diamati bukanlah benda hidup melainkan benda mati sehingga untuk menggunakan metode ini peneliti memegang chek-list untuk mencari variabel yang sudah ditentukan.

Menurut Sugiyono (2018:476) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Bentuk dokumentasi yang bisa digunakan oleh peneliti yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dari berbagai pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

### **3.5 Teknik Penyajian dan Analisi Data**

Untuk menganalisa berbagai fenomena dilapangan maka akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

#### **a. Pengumpulan Data**

Dalam pengumpul data, peneliti akan dengan sendirinya terlibat melakukan perbandingan-perbandingan, apakah untuk memperkaya data bagi tujuan konseptualisasi, kategorisasi, ataukah teoritisasi. Tanpa secara aktif melakukan perbandingan dalam proses pengumpulan data tidakakan terjelajah dan terlacak secara induktif hingga ke tingkat memadai muatan- muatan yang tercakup dalam suatu konsep, kategori, atau teori.

#### **b. Reduksi data**



Hasil pengumpulan data tersebut tentu saja perlu direduksi. Istilah reduksi data dalam penelitian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data (mulai dari editing, koding, hingga tabulasi data) dalam penelitian kuantitatif. Menurut Herdiansyah (2015:264), inti dari reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis.

### c. Penyajian Data

Seperangkat reduksi data juga perlu diorganisasikan ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat wujudnya secara lebih utuh. Hal ini diperlukan untuk memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan. Menurut Herdiansyah (2015:276), penyajian data adalah mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikategorikan.

### d. Penarikan Kesimpulan

Herdiansyah (2015:279) menyatakan bahwa, kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap terakhir dalam rangkaian analisis data kualitatif. Kesimpulannya menjuru kepada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya, dan mengungkap "*what*" dan "*how*" dari temuan penelitian tersebut. Sedangkan menurut Usman dan Akbar (2000:87), verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan mengumpulkan data baru.