

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TAPANULI SELATAN**

TESIS

OLEH

**DUDI KOMARUDI
NPM. 191801080**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TAPANULI SELATAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**DUDI KOMARUDI
NPM. 191801080**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli
Selatan**

Nama : Dudi Komarudi

NPM : 191801080

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Isnaini, SH, M.Hum



Dr. Budi Hartono, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

Telah diuji pada Tanggal 25 Maret 2022

Nama : Dudi Komarudi

NPM : 191801080



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, M.MA

Sekretaris : Dr. Heri Kusmanto, MA

Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

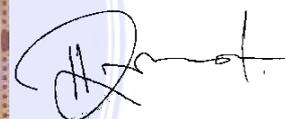
Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 25 Maret 2022

Yang menyatakan,



Dudi Komarudi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dudi Komarudi
NPM : 191801080
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

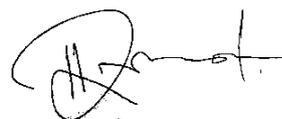
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :

Yang menyatakan



Dudi Komarudi

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Nama : Dudi Komarudi
NPM 191801080
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M. Hum
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Five Dimension of SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada public memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk. (1990; 58-60), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanahan dan sebagainya. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdapat kendala Sumberdaya Manusia yang diperlukan untuk Ditempatkan pada bagian yang sangat diperlukan antara lain Admin Data base Kependudukan masih belum memenuhi Kriteria pendidikan dan diperlukan pelatihan diklat, jumlah operator pelayanan administrasi kependudukan masih kurang dalam melayani masyarakat dimana satu petugas operator pelayanan memproses data dokumen lebih dari satu kecamatan. letak geografis dan demografi kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tapanuli Selatan yang relative jauh dari Desa Kecamatan yang penduduknya berdomisili di wilayahnya. Inovasi pelayanan administrasi jemput bola melalui mobil pelayanan kependudukan yang telah berjalan masih perlu ditingkatkan, Dukungan Sumber daya anggaran Dinas kependudukan masih belum optimal dalam rangka memenuhi kriteria Pelayanan Prima. Meningkatkan ketersediaan dan Kualitas Data Serta Informasi Kependudukan Peningkatan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mendorong kesadaran penduduk tentang arti penting dan kepemilikan dokumen kependudukan.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan

ABSTRACT

Analysis of the Quality of Population Administration Services at the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency

Name : Dudi Komarudi
Student Id. Number : 191801080
Study Program : Master of Public Administration Science
Advisor I : Dr. Isnani, SH, M. Hum
Advisor II : Dr. Budi Hartono, M.Si

This study aims to describe the quality of Population Administration services at the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency. This research is a descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interview, and documentation techniques. The theory used in this study uses the Five Dimension of SERVQUAL theory according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry. The quality of public services provided to the public cannot be avoided, even as a benchmark for the quality of these services can be studied from the criteria for the dimensions of the quality of public services. According to Zeithaml et al. (1990; 58-60), service quality can be measured from five dimensions. The dimensions of the service presented above, greatly affect the quality of services provided by the apparatus, in the field of government and development services; economics; field of education; health; social field; the field of people's welfare; and the land sector and so on. Population Administration Services At the Department of Population and Civil Registration there are constraints on Human Resources that are needed to be placed in indispensable parts, including the Admin of the Population Data base that still does not meet the educational criteria and training and education is needed, the number of population administration service operators still lacking in serving the community where one service operator processes document data from more than one sub-district. Geographical and demographic location of the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency which is relatively far from the Sub-District Village whose residents live in the region. The innovation of ball pick-up administration services through the population service car that has been running still needs to be improved. Support for the Population Service's budget resources is still not optimal in order to meet the criteria for Excellent Service. Improving the availability and quality of Population Data and Information Improving public services in the population and civil registration sector. encourage people's awareness of the importance and ownership of population documents.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency*

KATA PENGANTAR

Terima kasih saya ucapkan atas kesempatan yang diberikan kepada saya, Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul : **“Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan”**. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya.

Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat, Ibu **Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS** sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono. M.Si** sebagai Ka. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.

3. Yang terhormat, Bapak **Dr. Isnaini SH, MH**, sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono. M.Si** sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.
5. Ucapan terima kasih kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tapanuli selatan yang telah mengijinkan tempat Observasi dan Penelitian penulis.
6. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2019 Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik UMA.
7. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Keluarga Tercinta Istri dan Anak yang telah Sabar mendorong Semangat Dalam dalam menyelesaikan Kuliah Pascasarjana.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kepada Tuhan YME. Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan berkah dari YME, semoga kita memperoleh lindungan-Nya.

Medan, 30 Oktober 2021
Penulis,

Dudi Komarudi
NPM. 191801080

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik	11
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode Penelitian	47
3.2 Tempat Penelitian	47
3.3 Informan Penelitian	47
3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	49
3.4.1 Definisi Konsep	49
3.4.2 Definisi Operasional	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisa Data	54
BAB IV GAMBARAN UMUM PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAERAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN	56
4.1 Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan	56
4.2. Sumber Daya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan	64

4.3 Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.....	67
4.4 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan	72
4.4.1 Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	72
4.4.2 Keandalan (<i>reability</i>).....	75
4.4.3 Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	76
4.4.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	79
4.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan	85
4.5.1 Bukti langsung (<i>tangibles</i>).....	85
4.5.2 Keandalan (<i>reability</i>).....	86
4.5.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	86
4.5.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	86
4.5.5 Empati (<i>emphaty</i>).....	87
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kab. Tapanuli Selatan	64
Tabel 4.2 Fasilitas Pendukung (Sarana Dan Prasarana) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan	65
Tabel 4.3 Perkembangan Data Kependudukan Tahun 2016-2020	67
Tabel 4.4 Perkembangan Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2016-2020	68
Tabel 4.5 Perkembangan Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur Periode 2016 – 2020	69
Tabel 4.6 Pencapaian Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Periode 2016-2020	70
Tabel 4.7 Kepemilikan KTP Elektronik Periode 2016-2020	71
Tabel 4.8 Kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran Anak Usia 0-18 Tahun Periode 2016-2020	71
Tabel 4.9 Kepemilikan Buku Nikah Periode 2016-2020	72

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tapsel.....	46
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinamika demografi penduduk Indonesia terus mengalami perkembangan yang dinamis, terkait adanya faktor demografi yang sangat dinamis tersebut. Komposisi demografis tentu tidak dapat dipisahkan dari dinamika kependudukan Indonesia agar seluruh lapisan masyarakat mau dan semakin sadar untuk melaporkan berbagai kejadian penting dan peristiwa kependudukan yang dialami terhadap Dinas Dukcapil. Hal itu akan sangat berdampak pada akurasi data kependudukan Dukcapil yang diakses oleh lebih dari 3000 Kementerian/Lembaga, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat berpartisipasi aktif terhadap validitas dan akurasi berbagai kebijakan publik dan program, untuk menata administrasi kependudukan dalam upaya mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk memperoleh hak dasar dalam perlindungan hukum dan rasa aman. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Wajib Menjamin terselenggaranya pelayanan publik Berdasarkan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan juga pemerintah daerah wajib membangun manajemen 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 public yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan Undang-undang kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan Pelayanan publik. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2024 yang menetapkan 8 (delapan) area perubahan Reformasi Birokrasi yaitu area perubahan di bidang:

1. Organisasi
2. Tatalaksana
3. Peraturan Perundang-Undangan
4. Sumber Daya Manusia Aparatur
5. Pengawasan
6. Akuntabilitas
7. Pelayanan Publik
8. Pola Pikir (*Mind set*) dan Budaya Kerja (*Culture set*) Aparatur.

Pelayanan Publik sebagai salah satu area perubahan dalam rangka penyelenggaraan Reformasi Birokrasi yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha. Sebagai sasaran Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat
- b. Integritas Pelayanan

- c. Tingkat Kebutuhan Terhadap Standar Pelayanan dan
- d. Nilai Peningkatan.

Tertib administrasi kependudukan yang akurat, reformasi pelayanan registrasi penduduk, dan peran serta masyarakat, dengan memperhatikan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang berkelanjutan serta mendorong tertib pelayanan publik. Kegiatan pokok yang dilakukan antara lain meliputi:

1. Pembangunan dan Pengoperasian SIAK secara terpadu
2. Pelatihan tenaga pengelola SIAK
3. Penerapan pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan (Membangun Updating dan Pemeliharaan)
4. Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan
5. Pengolahan dalam penyusunan laporan informasi Kependudukan.
6. Penyediaan Informasi yang dapat diakses masyarakat

Penyajian data Kependudukan merupakan Amanat pasal 7 huruf g Undang–Undang 24 Tahun 2013 yang menyatakan penyajian data kependudukan berskala Kabupaten/Kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri sebagai instansi teknis. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan wajib menyajikan Data Kependudukan skala Kabupaten/Kota dengan lebih meningkatkan Kegiatan Pengolahan dalam Penyusunan Laporan Informasi Kependudukan dan Penyediaan Informasi yang dapat diakses masyarakat. Undang–Undang No. 24 Tahun 2013 yang menyatakan Data Kependudukan

digunakan untuk semua keperluan adalah Data Kependudukan dari kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, antara lain untuk pemanfaatan:

- a. Pelayanan Publik
- b. Perencanaan Pembangunan
- c. Alokasi Anggaran
- d. Pembangunan Demokrasi
- e. Penegakan Hukum dan Pencegahan Kriminal

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2016 tentang perangkat Daerah. Selanjutnya ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Tapanuli Selatan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberi dukungan terhadap tugas dan fungsi, DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAERAH Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan yang tersebut diatas adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan bidang tugas masing-masing memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh

pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoah, 1997:2).

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Rasyid, 1997), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota, pemerintah kabupaten, kecamatan, dan desa. Hal ini menjadi krusial ketika UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pertimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah ditetapkan, salah satu tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Timbul pertanyaan apakah birokrasi sudah membawakan fungsi pelayanan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan masyarakat/publik?. Realitas empirik saat ini menunjukkan bahwa sikap dan tindakan birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat cenderung belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari sinyalemen, keluhan, kritik, dan sorotan tajam berbagai kalangan terhadap birokrasi.

Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyalemen atau kritikan di atas, memberi gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan. Realitas empirik menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tapi ingin dilayani masyarakat (Rasyid, 1996).

Dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai salah satu fungsi pemerintahan, menarik untuk dibahas apalagi ketika menjadi sorotan bagi masyarakat akibat dari munculnya berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi pemerintahan berbagai kebutuhan layanan publik, perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan cenderung memperlihatkan kurang ramah, kaku, kurang transparan, tidak tepat waktu, dan diskriminatif antara yang kaya, antara yang punya orang dalam dengan yang tidak punya. Pelayanan Administrasi kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terpusat dilingkungan Kantor Bupati Tapanuli Selatan yang jaraknya relatif jauh dari wilayah kecamatan, kelurahan, dan desa yang berada di wilayah pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan. Penduduk, warga, dan masyarakat dalam hal kepengurusan Dokumen Administrasi Kependudukannya terdapat kendala jarak relatif jauh yang harus ditempuh menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

Keperluan untuk melengkapi Dokumen Administrasi Kependudukan masyarakat menjadi hal yang sangat penting adapun permasalahan yang dihadapi untuk melengkapi berkas dalam kepengurusan dokumen Administrasi Kependudukan itu sendiri merupakan kewajiban si pemohon atau penduduk yang berdomisili di wilayah desa, kelurahan, kecamatan, dan tempat tinggal yang bersangkutan. Elemen perubahan data Identitas Penduduk pada Dokumen Administrasi Kependudukan senantiasa adanya perubahan dikarenakan peristiwa penting penduduk disebabkan karena pernikahan, kelahiran, kematian,

pendidikan, pekerjaan dan perpindahan tempat tinggal penduduk, warga berdasarkan alamat domisili dibuktikan dengan memiliki Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian yang diterbitkan sebagai Dokumen Kependudukan oleh Intansi Pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Kota di seluruh Wilayah Republik Indonesia. Kurangnya kesadaran permohonan dalam keperluan kepengurusan Dokumen Kependudukan terkadang karena kesibukan dan adanya kemalasan masyarakat untuk mengurusnya secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melalui perantara atau jasa orang lain untuk membawa dan menguruskan berkas. Satu keharusan membawa Surat Kuasa dari si pemohon dan kelengkapan berkas yang menjadi persyaratan dalam kepengurusan Data Administrasi Kependudukan. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan masih ditemui beberapa masalah yang mengakibatkan kurangnya Kualitas Pelayanan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai, yaitu antara lain :

1. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya di Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Selatan.

2. Sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Selatan kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih belum optimal.
3. Masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa, dan kesadaran masyarakat dengan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih rendah.

Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak pegawai pelayanan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Masalah tersebut secara tidak langsung akan menghambat proses penyelesaian produk layanan tersebut.

Hal ini sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-intansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas mencakup output yang bagus dan sesuai dengan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui apakah output tersebut sudah sesuai atau tidak dengan kualitas pelayanan, peneliti mengambil data berdasarkan data pelayanan tahun 2020.

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu

keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparaturnya yang kurang bersahabat.

No.	Indikator	Tahun					
		2019		2020		2021	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Rasio penduduk berKTP per satuan penduduk	100	93,09	100	94,25	100	93,93
2.	Rasio bayi berakte kelahiran	100	80,76	100	85,48	100	43,83
3.	Rasio Kepemilikan Kartu Keluarga	100	93	100	94	100	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan

Menurut hasil observasi yang telah penulis lakukan di berdasarkan penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan analisa dan penelitian untuk tesis dengan Judul **Analisa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan?.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Pelayanan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Mengetahui dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, sebagai bahan pemasukan dan pembanding atas penelitian yang akan dilakukan serta menambah wawasan bagi penulis tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
- b. Bagi Instansi, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas

Goestch dan Davis (Dalam Tjiptono, 1996: 51) mendefinisikan kualitas secara luas cakupannya “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Selanjutnya Triguno (1997:76) mengartikan Kualitas sebagai: Standar yang harus dicapai 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/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan/penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong, serta profesional dan mampu.”

Menurut Wycof (dalam Tjiptono 1996: 59) “Kualitas jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan jasa dipersepsikan puas dan ideal, sebaliknya bila jasa/layanan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan

akan dipersepsikan buruk. dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

b. Pelayanan Masyarakat

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Dalam pemberian pelayanan oleh aparatur ini, bahkan sering muncul ungkapan “kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?”, dan ini banyak yang dianut oleh aparat, gejala ini menunjukkan bahwa betapa aparat pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat apa yang dimaksud dengan pelayanan. Menurut Munir (1995: 16-17) pelayanan adalah “proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”, arti pelayanan dapat digambarkan menurut contoh berikut: “A” memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan “X”. “B” dalam hal ini adalah petugas yang berwenang di perusahaan “X” tersebut membuat (memproses) surat dimaksud oleh “A”.

Apa yang dilakukan oleh “B” inilah disebut pelayanan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1995: 41) bahwa: “Hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hal itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”. Dilihat dari sisi 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 hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid, 1997: 48). Pengelompokan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu institusi. Jasa itu sendiri menurut Kotler (1994) adalah “setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Berdasarkan definisi jasa sebagaimana dikemukakan di atas,

Tjiptono (1996:8-13) menyimpulkan pendapat berbagai ahli mengenai jenis-jenis jasa sebagai berikut:

- 1) Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara:
 - a. Jasa kepada konsumen akhir
 - b. Jasa kepada konsumen organisasional
- 2) Dilihat dari tingkat keberwujudannya (*tangibility*), dibedakan antara:
 - a. Jasa barang sewaan (*rented goods service*).
 - b. Jasa barang milik konsumen (*owned goods service*)
 - c. Jasa untuk bukan barang (*nongoods service*).
- 3) Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara:
 - a. Pelayanan profesional (*profesional service*)
 - b. Pelayanan non profesional (*nonprofesional service*)
- 4) Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan menjadi:
 - a. Pelayanan komersional (*commercial of profit service*)
 - b. Pelayanan nirlaba (*nonprofit service*)
- 5) Dilihat dari pengaturannya, dibedakan menjadi:
 - a. Pelayanan yang diatur (*regulated service*)
 - b. Pelayanan yang tidak diatur (*nonregualted service*)
- 6) Dilihat dari intensitas karyawan dibedakan menjadi:
 - a. Pelayanan yang berbasis pada alat (*equipment based service*)
 - b. Pelayanan yang berbasis pada orang (*people based service*)
- 7) Dilihat dari kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan menjadi antara :

- a. Pelayanan dengan kontrak tinggi (*high contact service*)
- b. Pelayanan dengan kontrak rendah (*low contact service*)

Berkaitan dengan pengertian dan jenis pelayanan umum tersebut di atas, dan dikaitkan dengan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan yang bermuara pada tugas daerah otonom, secara derivatif tugas-tugas pelayanan pemerintah kecamatan kepada masyarakat dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut:

- (1) Pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan;
- (2) Pelayanan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan ketertiban dan keamanan;
- (3) Pelayanan yang berkaitan dengan perijinan;
- (4) Pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan;
- (5) Pelayanan yang berkaitan dengan pengawasan kegiatan masyarakat;
- (6) Pelayanan yang berkaitan dengan pengembangan perekonomian masyarakat;
- (7) Pelayanan yang berkaitan pembinaan pemuda, wanita dan persatuan dan kesatuan bangsa;
- (8) Pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan sosial budaya;
- (9) Pelayanan yang berkaitan dengan tugas pembantuan seperti pembayaran PBB;
- (10) Pelayanan administrasi surat menyurat bagi kepentingan masyarakat; dan pelayanan lainnya.

Dimensi Kualitas Layanan Publik Menurut Pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptnono, 1996: 70), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Realibility*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, dan tepat.
3. *Responsiveness*; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Lebih lanjut menurut Kotler (dalam Supranto,1994:561) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.

4. Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasurman, dan Kotler, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dimensi tersebut dirumuskan dengan menggabungkan kedua pendapat tersebut. Dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasurman dan Kotler terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dirumuskan dengan menggabungkan kedua pendapat tersebut, yakni :

- (1) Sarana pelayanan dalam menunjang pemberian pelayanan,
- (2) Keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif dan efisien,
- (3) Jaminan akan keamanan dan privasi terhadap produk pelayanan,
- (4) Harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil,
- (5) Empati atau tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.

c. Ukuran Pelayanan Publik

Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada public memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk. (1990; 58-60), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
- Kemudahan dalam proses pelayanan,
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan,
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

2. *Empathy* (Empati).

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
- Petugas melayani dengan sikap ramah,
- Petugas melayani dengan sikap sopansantun,
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan multi-indicator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan;

bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanian dan sebagainya.

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 (1999;14), untuk merealisasikan pelaksanaan tugas pelayan yang cepat, tepat/akurat, sederhana, murah harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. 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.

b. Kualitas pelayanan terlihat dari:

- Ketepatan dan kesesuaian dengan ukuran, model atau gaya, dandesain
- Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan
- Ketepatan kapasitas saat dioperasikan
- Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan

c. Waktu memperlihatkan:

- Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan, dan menyerahkan

- Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan atau tuntutan (klaim)
- Kemudahan, memperoleh kemudahan, mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, dan memperbaiki jasa layanan.
- Kenyamanan di dalam saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan
- Keamanan, aman dalam menunggu, saat menggunakan, atau saat memakai.
- Biaya, dikeluarkan biaya untuk memperoleh pelayanan dengan murah dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang

peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan. Karakteristik pelayanan umum menurut SK MENPAN No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh Lembaga pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur:

- a. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahani, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan;
- c. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum;
- d. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus;

f. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.

e. Faktor – faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik.

- Faktor organisasi struktur organisasi.

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *standard operating procedure* (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

- Faktor Aparat Pelayanan Publik/Pelayan Publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan, kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan

penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

- Faktor Sistem Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. Beberapa kota di Indonesia mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen perizinan terpadu guna mendukung pelayanan satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan *e-government* ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan. Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat

yang merasa terbantu, namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

f. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada dasarnya adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, karena manusia yang merencanakan sampai mengawasi pelaksanaan kegiatan dalam organisasi. Dimana manusia yang dimaksud haruslah cukup jumlahnya sesuai kebutuhan serta memiliki keterampilan yang memadai sesuai tuntutan tugas-tugas dalam organisasi. Menurut Handoko (2003:233) dalam bukunya Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa “Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usahanya kepada kegiatan organisasi.” Lebih luas lagi, Hasibuan (1994:10) mengemukakan bahwa; Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan demikian, manajemen SDM dalam arti pendayagunaan sumber daya manusia adalah tanggung jawab semua manajer atau pimpinan yang mempunyai dan harus membawahi bawahan.

Mengingat peranan aparatur yang begitu dominan dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan seiring dengan adanya tuntutan perkembangan pembangunan yang makin cepat dan kompleks, maka menuntut kualitas aparatur yang memadai dalam arti sikap, keterampilan, kemampuan, profesionalisme yang tinggi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien.

g. Organisasi (Birokrasi)

Birokrasi dalam berbagai literatur ilmu, sering dipergunakan dalam beberapa pengertian. Sekurang-kurangnya terdapat tujuh pengertian yang sering terkandung dalam istilah birokrasi. Menurut Benveniste (1997:4), birokrasi diartikan sebagai:

- (1) Organisasi rasional (*rational organization*),
- (2) Ketidak efisienan organisasi (*organizational inefficiency*),
- (3) Pemerintahan oleh pejabat negara (*rule by official*),
- (4) Administrasi negara (*public administration*),
- (5) Administrasi oleh pejabat (*administration of official*),
- (6) Bentuk organisasi dengan ciri dan kualitas tertentu seperti hirarki seras peraturan-peraturan, dan
- (7) Salah satu ciri masyarakat modern yang mutlak (*an essential quality of modern society*).

Birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi dengan ciri-ciri yang khusus, menjadi pusat perhatian para ahli berbagai disiplin ilmu sosial karena jasa Max Weber. Dalam karyanya "*The Theory Of economic and Social Organization*",

Weber mengemukakan konsepnya tentang *'the ideal type of bureaucracy'* dengan merumuskan ciri-ciri pokok organisasi yang lebih sesuai dengan masyarakat modern. Hal ini lebih lanjut dirangkum oleh Benveniste (1997:4) dalam empat ciri utama, yaitu:

- 1) adanya suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi (*a hierarchical structure involving delegations of authority from the top to the bottom of an organization;*
- 2) adanya posisi-posisi atau jabatan-jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas (*a series of official positions or offices, each having prescribed duties and responsibilities;*
- 3) adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur bekerjanya organisasi-organisasi dan tingkah laku para anggotanya (*formal rules, regulations and standards governing operations of organization and behavior of its members;*
- 4) adanya personil yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir, dengan promosi yang didasarkan kualifikasi dan penampilan (*technically qualified personnel employed on a career basis, with promotion based on qualifications and performance.*

h. Sarana dan Prasarana

Pengertian sarana dan prasarana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia:

Sarana adalah segala sesuatu yang biasa dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan pengertian prasarana adalah

segala sesuatu yang merupakan penunjang utama segala sesuatu proses usaha yang berhubungan dengan benda–benda yang tidak bergerak seperti ruang, gedung, tanah, dan kantor.

Sarana adalah suatu yang bisa dipergunakan dalam mencapai suatu tujuan. Pengertian prasarana adalah segala sesuatu yang bisa menunjang terlaksananya suatu kegiatan” (*pengertian sarana dan prasarana menurut Winarno Surakhmad: 2001*).

Sarana adalah segala hal yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan yang meliputi perabotan dan peralatan yang diperlukan sebagai kelengkapan setiap ruangan atau gedung dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan kualitas dan hubungan hasil layanan dan produknya. Sedangkan pengertian prasarana penunjang utama suatu usaha untuk mencapai tujuan yang meliputi bangunan, lahan, gedung, dan ruangan yang ada didalamnya” (*definisi sarana dan prasarana menurut Yuwono:2008.*)

Pengertian sarana adalah perlengkapan berbagai peralatan seperti bahan atau perabot secara langsung dipakai dalam aktivitas atau kegiatan. (*Bafadal:2011*).

Pengertian prasarana adalah alat yang secara tidak langsung dipakai untuk mencapai tujuan (*Daryanto:2005*). Prasarana merupakan segala kelengkapan dasar fisik suatu kawasan, lingkungan, kota, atau wilayah yang memungkinkan ruangan tersebut bisa berfungsi sebagaimana mestinya (*Grigg:1988*).

Pengertian sarana dan prasarana secara umum adalah suatu alat atau bagian yang memiliki peran untuk mencapai satu keberhasilan dan juga kelancaran dalam berbagai hal dan lingkup. Sarana dan Prasarana menjadi satu hal yang sangat penting dan harus ada dalam suatu proses untuk menghasilkan hasil sesuai dengan harapan.

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar dibidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Perubahan substansi yang mendasar dalam perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah :

1. Masa berlaku KTP Elektronik (KTP-el); Masa berlaku KTP-el yang semula 5 (lima) tahun diubah menjadi berlaku seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP (pasal 64 ayat 7 huruf a UU No. 24 Tahun 2013). KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 ini, ditetapkan berlaku seumur hidup (pasal 101 poin c UU No. 24 Tahun 2013).

2. Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan: alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal (pasal 58 UU No. 24 Tahun 2013).
3. Pencetakan Dokumen/Personalisasi KTP-el Pencetakan dokumen/personalisasi KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014 (pasal 8 ayat 1 huruf c UU No. 24 Tahun 2013).
4. Penerbitan Akta Kelahiran yang Pelaporannya melebihi Batas Waktu 1 (satu) Tahun Semula penerbitan tersebut memerlukan penetapan Pengadilan Negeri, diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013.
5. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil Semula dilaksanakan di tempat terjadinya Peristiwa Penting, diubah menjadi penerbitannya di tempat domisili penduduk.
6. Pengakuan dan Pengesahan Anak Dibatasi hanya untuk anak yang dilahirkan dari perkawinan yang telah sah menurut hukum agama tetapi belum sah menurut hukum negara (pasal 49 ayat 2). Pengesahan

anak yang selama ini hanya dengan catatan pinggir diubah menjadi Akta Pengesahan Anak (pasal 49 ayat 3 UU No. 24 Tahun 2013).

7. Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Larangan untuk tidak dipungut biaya semula hanya untuk penerbitan KTP-el, diubah menjadi untuk semua dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain (pasal 79A UU No. 24 Tahun 2013)
8. Pencatatan Kematian Pelaporan pencatatan kematian yang semula menjadi kewajiban penduduk, diubah menjadi kewajiban RT atau nama lain untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada Instansi Pelaksana (pasal 44 ayat 1 UU No. 24 Tahun 2013). Pelaporan tersebut dilakukan secara berjenjang melalui RW atau nama lain, Desa/Kelurahan dan Kecamatan. Dengan kebijakan ini diharapkan cakupan pencatatan kematian akan meningkat secara signifikan.
9. Stelsel Aktif; Semula stelsel aktif diwajibkan kepada penduduk, diubah menjadi stelsel aktif diwajibkan kepada pemerintah melalui petugas.
10. Petugas Registrasi; Petugas Registrasi membantu Kepala Desa atau Lurah dan Instansi Pelaksana dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (pasal 12 ayat 1 UU No. 24 Tahun 2013). b. Pec.

Petugas Registrasi harus PNS, diubah diutamakan PNS (pasal 12 ayat 1 UU No. 24 Tahun 2013)

11. Pengangkatan Pejabat Struktural pada Unit Kerja Administrasi Kependudukan:

- a. Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan di Provinsi, diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Gubernur (pasal 83A ayat 1 UU No. 24 Tahun 2013).
- b. Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Bupati/Walikota melalui Gubernur (pasal 83A ayat 2 UU No. 24 Tahun 2013).
- c. Penilaian kinerja Pejabat Struktural tersebut dilakukan secara periodik oleh Menteri Dalam Negeri (pasal 83A ayat 2 UU No. 24 Tahun 2013)

12. Pendanaan Program dan Kegiatan Adminduk dibebankan pada APBN Pendanaan untuk penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam APBN (pasal 87A UU No. 24 Tahun 2013) dan dimulai pada APBN-P Tahun Anggaran 2014 (pasal 87B UU No. 24 Tahun 2013), dengan demikian berarti sebelum tersedia APBN-P tahun 2014, pendanaannya masih tetap menggunakan APBD. Tugas Registrasi diangkat dan diberhentikan oleh Bupati/Walikota, dan

13. Penambahan Sanksi:

- a. Setiap orang yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan manipulasi data kependudukan dan/atau elemen data penduduk dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000 (pasal 94 UU No. 24 Tahun 2013).
- b. Setiap pejabat dan petugas pada Desa/Kelurahan, Kecamatan, UPTD, Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000 (pasal 95B UU No. 24 Tahun 2013).
- c. Setiap orang atau Badan Hukum yang tanpa hak mencetak, menerbitkan, dan/atau mendistribusikan dokumen kependudukan dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000 (pasal 95B UU No. 24 Tahun 2013).

14. Pemberlakuan Perubahan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

- a. Perubahan Undang-Undang ini berlaku sejak diundangkan.
- b. Khusus yang berkaitan dengan APBN, baru diberlakukan secara efektif sejak tersedianya APBN/APBN-P untuk pembiayaan penyelenggaraan program dan kegiatan adminduk di Provinsi dan Kab/Kota.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti menguraikan beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengarang: Koko Mulyanto Angkat, Abdul Kadir, Isnaini Isnaini. <u>Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi</u> . Tahun 2017	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya/tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Adapun yang menjadi kendala adalah dalam hal jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (2) Pelayanan pencatatan sipil sudah

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>berjalan baik dalam hal persyaratan, biaya/tarif sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, adapun kendala pelayanan adalah dalam hal prosedur, jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (3) pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam hal sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana.</p>

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Oleh Niniek Septiana, Sri Suwitri, Herbasuki Nurcahyanto.	Metode Kualitatif Deskriptif	<p>Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan ialah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyangkut persyaratan dan prosedur untuk lebih diperjelas dan dipangkas. 2. Perlu dilakukan jadwal pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sehingga tidak menumpuk pada saat yang bersamaan. 3. Perlu diadakan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan pelayanan kepada masyarakat. 4. Perlu dilakukannya renovasi gedung dan ruang pelayanan, serta perbaikan sarana dan parasana pelayanan agar lebih lengkap.

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			5. Perlunya satpam yang berjaga selama 24 jam agar menurunkan angka kriminalitas pencurian helm dan keamanan di lingkungan pelayanan.
3.	Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Ade Jaya Muhammad S , Dr. Agus Heruanto Hadna, M.S . Tahun 2018	Metode Kualitatif Analisis	Faktor-faktor apa yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk menganalisis penyebab buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, digunakan tiga faktor yang paling sesuai terkait permasalahan-permasalahan yang ditemukan sebelum dilakukannya penelitian. Dari ketiga faktor tersebut setiap faktor dapat dilihat dari beberapa indikator. Faktor Sumber Daya Manusia dilihat dari Jumlah, Tingkat pendidikan,

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>pengembangan kapasitas, dan karakteristik Individu. Faktor organisasi dilihat dari struktur organisasi, sistem/prosedur dan budaya organisasi. Dan dari Faktor sarana dan prasarana dilihat dari Ketersediaan, dan kualitas. Penelitian berhasil mengidentifikasi penyebab buruknya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan ketiga faktor yang ada. Penelitian juga berhasil menemukan faktor baru yang juga perlu diteliti lebih mendalam terkait penunjang sarana dan prasarana, yaitu politik anggaran. Penelitian juga berhasil merumuskan sebuah</p>

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			kesimpulan dan rekomendasi yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
4.	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Achni Sutopo Tahun 2017	Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai dari dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>), fasilitas pendukung pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.</p> <p>(2) dimensi kehandalan (<i>reliability</i>), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas</p> <p>(3) daya tanggap (<i>responsiveness</i>), pegawai merespon halhal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.</p> <p>(4) jaminan (<i>assurance</i>) berupa kemudahan</p>

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan,. (5) empati (<i>empathy</i>) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.</p>
5.	Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Kota Serang Megawati Tahun 2018	Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif	<p>Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah mencapai 68% dari angka minimal yang dihipotesiskan 65% dan masuk kategori sedang atau cukup baik. Saran penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan terutama dalam hal</p>

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			kecepatan dan ketepatan, Disdukcapil Kota Serang perlu menyediakan penampilan fisik yang baik serta menyediakan fasilitas penunjang yang lebih memadai, Disdukcapil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan sosialisasinya mengenai aplikasi smartdukcapil agar masyarakat bisa mengetahui dan menggunakan aplikasinya sehingga dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan catatan sipil.
6.	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA SAMARINDA Dwi zam zam Purnawati Tahun	penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda dinilai

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	2019		<p>dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan AC di ruang tunggu tidak dingin, hanya terdapat satu monitor nomor antrian, ruangan yang kurang luas, serta belum adanya meja khusus masyarakat untuk menulis berkas, (2) dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu</p>

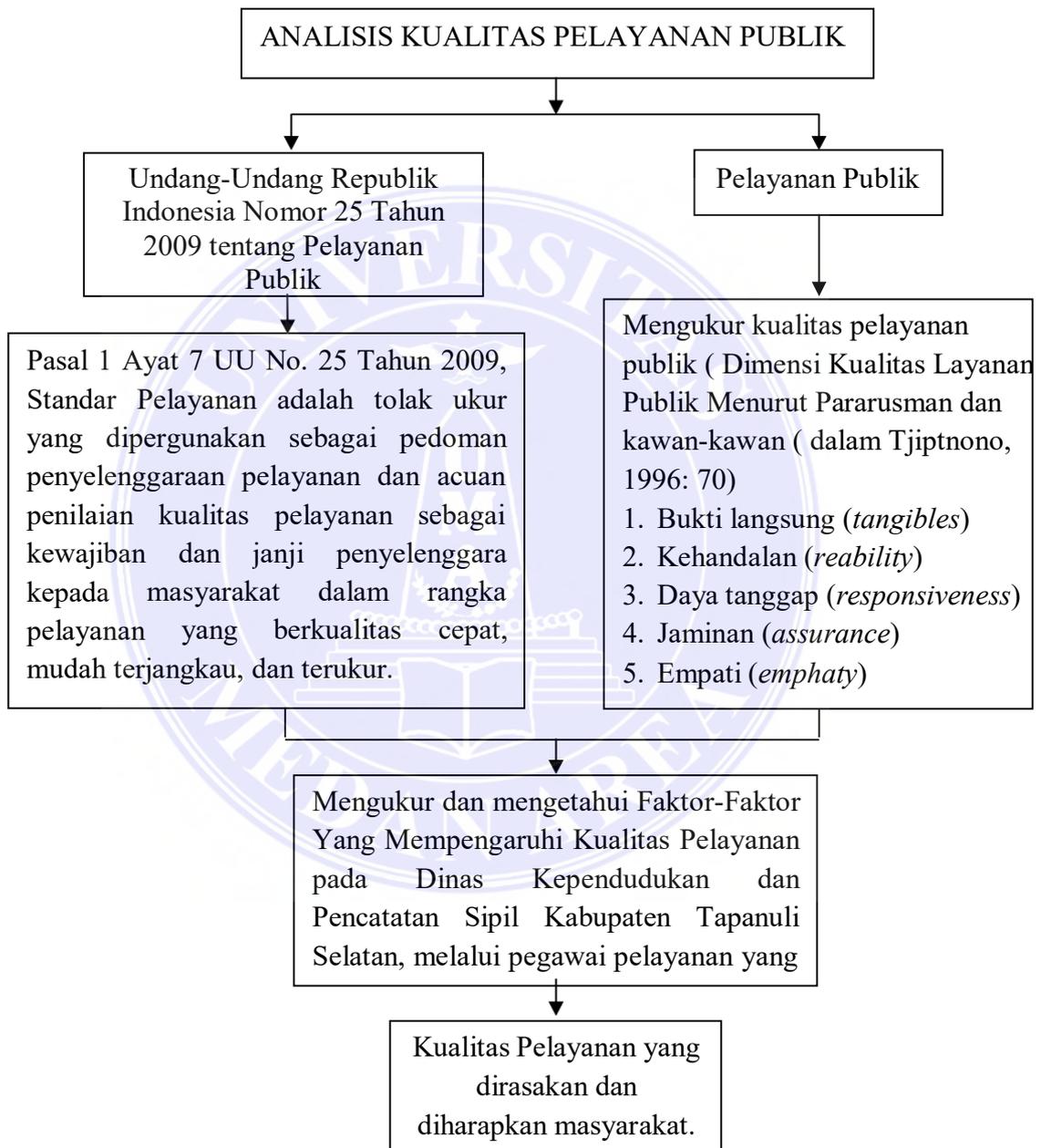
No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			biaya yang dibebankan kepada masyarakat terinci secara jelas, (3) daya tanggap (responsiveness), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (assurance) berupa kemudahan layanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (empathy) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar; Nur Syahirah 2019	Menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan penyebaran questioner	Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah penduduk kabupaten Kampar yang berjumlah 812.702 jiwa. Untuk keperluan dalam penelitian ini dapat ditarik untuk dijadikan sampel yaitu berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode penarikan sampel teori slovin. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan dengan berbagai sumber data dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta penyebaran questioner yang berjumlah 100 responden dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Nama, Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			Kabupaten Kampar dengan nilai 47,02% sudah termasuk tergolong cukup baik akan tetapi belum optimal keseluruhannya dikarenakan terdapat beberapa aspek-aspek permasalahan yang harus diperbaiki lagi seperti tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti gedung pelayanan yang sangat lama serta sarana fasilitas pendukung lainnya, keterbatasan SDM, serta Ketersediaan Blangko yang Sedikit.

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pelayanan Masyarakat
Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Tapsel.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter dari Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

3.2 Tempat Penelitian

Tempat Penelitian Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan, beralamat di lingkungan Perkantoran Kantor Bupati Tapanuli Selatan Jalan Profesor Lapran Pane Sipirok. Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Agustus sampai Bulan Nopember 2021.

3.3 Informan Penelitian

Narasumber atau Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian

kualitatif ini dijelaskan Prastowo (2011:197) yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Adapun kegunaan informan menurut Lincoln dan Guba Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2016:132) yaitu sebagai berikut:

1. Membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat, terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.
2. Agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyatno (2014:172) bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci; merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama; merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan; merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 informan, yaitu :

- a. Informan Kunci: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan;

- b. Informan Utama: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan
- c. Informan Tambahan: Kepala Bidang-Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan serta Masyarakat Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Tapanuli Selatan.

3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.4.1 Definisi Konsep

Definisi konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apa bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang di persepsikan baik dan memuaskan.
2. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.
3. Bukti langsung (*tangibles*), adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

4. Kehandalan (*reability*) adalah kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
5. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
6. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
7. Empati (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan dalam arti sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

3.4.2 Definisi Operasional

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi Fasilitas Fisik, Perlengkapan dan Pegawai, indikator untuk dimensi ini adalah :
 - a. Petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan
 - b. Bangunan yang digunakan
 - c. Petugas dalam memberikan solusi
 - d. Peralatan yang dipakai
 - e. Lokasi
2. Kehandalan (*reability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator untuk dimensi *reability* adalah :
 - a. Kepercayaan terhadap jasa yang diberikan

- b. Tingkat ketepatan dan kesesuaian antara informasi dengan layanan yang dilaksanakan
 - c. Pemenuhan janji terhadap pelayanan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan, membantu pelanggan, memberikan jasa dengan cepat, atau ketanggapan. Indikator untuk dimensi ini adalah:
- a. Kesiapan dalam rangka melayani pelanggan
 - b. Pelayanan yang diberikan
 - c. Pelayanan yang diberikan apabila menghadapi suatu kendala dan permasalahan.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. Indikator untuk dimensi ini adalah:
- a. Keramahan saat memberikan pelayanan
 - b. Penampilan Karyawan ketika menerima pelanggan
 - c. Penggunaan busana/pakaian saat melayani pelanggan
 - d. Perlakuan khusus terhadap pelanggan
 - e. Kemampuan petugas dalam bidang analisa
 - f. Reputasi tempat kerja
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan atau syarat untuk peduli dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi bagi pelanggan,

memahami kebutuhan bagi pelanggan. Indikator dimensi untuk ini adalah:

- a. Petugas pelayanan yang melayani memberikan informasi mengenai produk dan jasa
- b. Petugas Pelayanan yang memberikan solusi

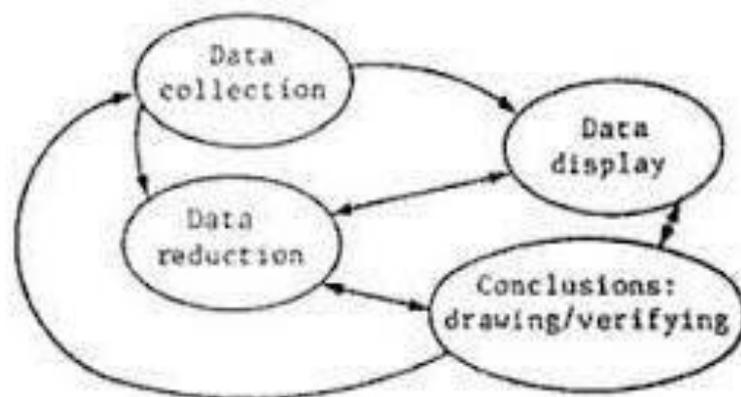
3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2016,193), Teknik pengumpulan data adalah Suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung, yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Wawancara, yaitu peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (informan) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses

wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan penelitian, diantaranya:

1. Informan Kunci: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan;
 2. Informan Utama: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan
 3. Informan Tambahan: Kepala Bidang-Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan serta Masyarakat Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Tapanuli Selatan.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan beberapa bukti dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian, yaitu: Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.



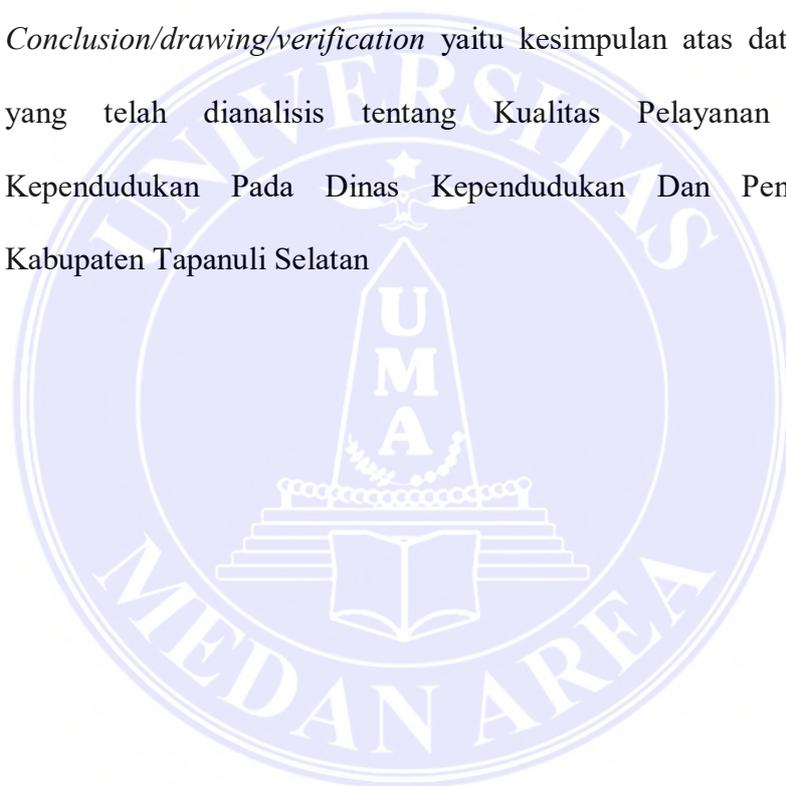
3.6 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiono (2012:335) Teknik Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data dalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang mana yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi) dan dilakukan terus menerus sampai datanya jenuh. Data kualitatif yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Jamaludin Ahmad, 2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi:

1. *Data collection* yaitu proses mengumpulkan dan memastikan informasi dengan cara yang sistematis yang memungkinkan seseorang dapat menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. *Data reduction* yaitu merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu dan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan

Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan

3. *Data display*/penyajian data yaitu menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan
4. *Conclusion/drawing/verification* yaitu kesimpulan atas data keseluruhan yang telah dianalisis tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara :

1. Belum maksimal pelayanan kependudukan dan tingkat penyebarluasan informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. Masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap arti penting dan kepemilikan dokumen kependudukan
4. Masih kurangnya penyajian data dan informasi kependudukan yang dapat diakses oleh lembaga dan masyarakat.
5. Kurang memadainya sarana dan prasarana di bidang teknologi informasi dalam pelayanan kependudukan
6. Kurangnya koordinasi antar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kecamatan, Desa dan Kelurahan
7. Jauhnya jarak tempuh dari pusat Pemerintah Desa/kelurahan yang terdiri dari 212 desa, dan 36 kelurahan ke pusat pemerintah kecamatan/kabupaten menjadi kendala dalam pembinaan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

5.2 SARAN

Dari hasil Observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti ingin memberikan saran kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan sebagai berikut :

1. Bahwa perlu Meningkatkan jaringan distribusi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan
2. Bahwa perlu Mengafirmasi kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat melalui pelayanan jemput bola, pelayanan *one day services*, layanan terintegrasi, penyederhanaan persyaratan permohonan dokumen kependudukan, mobil keliling dan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online.
3. Bahwa perlu dibentuk rapat – rapat progresif guna perbaikan dan inovasi pelayanan
4. Bahwa perlu Meningkatkan kualitas layanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui peningkatan kapasitas dan ketrampilan SDM layanan administrasi kependudukan, serta penyediaan sarana dan prasarana penunjang layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achni Sutopo, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Skripsi tahun 2017 Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ade jaya Muhammad S, Dr Agus Heruanto M.S *Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kepennudukan Kabupaten Bekasi* Jurnal tahun 2018. Universitas Gajah Madah.
- Angkat, Koko Mulyanto dkk. 2017. *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi*. Medan. Jurnal Administrasi Publik.
- Dwi zam zam, Purwanti, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Kota Samarinda* Jurnal tahun 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Megawati, *Kualitas Pelayanan Di Dinas kependudukan Kota Serang* Skripsi tahun 2018 Universitas Sultan Agung Tirtayasa Serang.
- Ninie Septiana, Sri Suwitri, Herbesuki Nurcahyanto *Analisis Pelayanan Di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pekalongan*, Jurnal tahun 2016 Universitas Diponegoro.
- Nurdin, Ismail. 20?. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok Pp-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya.
- Nursyahirah, *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar* Skripsi tahun 2020 Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.