

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan yang dimiliki masyarakat. Baik pelayanan berupa barang, jasa maupun pelayanan administrasi. Aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat bisa berdampak positif terhadap aparatur pemerintah, terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, timbulnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan sehingga masyarakat tidak enggan untuk membayar pajak karena telah menerima pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam menerima bantuan berupa pelayanan dalam rangka menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah itu sendiri, sebagai contoh pelayanan di bidang administrasi seperti: pembuatan e-KTP, akta kelahiran, pembuatan SKCK dan sebagainya. Ketika pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik seharusnya dibarengi dengan kesiapan para aparatur pemerintahnya, karena apabila suatu kebijakan tidak diformulasikan dengan matang, tidak menimbang resiko apa yang akan dihadapi, dan dampak apa yang terjadi ketika kebijakan

tersebut ditetapkan, maka kebijakan tersebut pasti tidak akan bertahan lama sehingga akan berdampak buruk bagi masyarakat sehingga akan ada keluhan-keluhan masyarakat terkait kebijakan tersebut. Akan tetapi, ketika pemerintah menetapkan suatu kebijakan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik dibarengi dengan kesiapan para aparatur pemerintahnya dari segi pengadministrasian, sumber daya manusia yang mumpuni, fasilitas yang memadai, maka kebijakan tersebut akan berjalan dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan para aparatur pemerintah.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan salah satu hukum yang mengatur mengenai pelayanan publik yang didalamnya dibahas mengenai pelayanan publik yang telah tertulis dalam pasal 1 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan pelaksanaan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap pengguna jasa layanan yang telah diatur oleh undang-undang untuk setiap wargamasyarakat luas atas produk, jasa, dan segala jenis pelayanan diberikann oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 5 menjelaskan mengenai standar pelayanan dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah acuan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk menilai sebuah kualitas layanan karena merupakan suatu keharusan dan komitmen pemerintah terhadap pengguna jasa layanan.

Dalam hal ini standar pelayanan tersebut menjadi tolak ukur aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dari segi keefektifan,

kualitas pelayanan, kecepatan, dan kemudahan dalam memberi pelayanan ke masyarakat. Oleh karena itu, sebagai acuan hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 seharusnya dapat menjadi jaminan negara agar meningkatkan keefektifan pelayanan publik sesuai asas-asas hukum yang telah disepakati oleh aparaturnya pemerintah.

Namun, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih dianggap kurang efektif karena masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena masih banyak prosedural yang berbelit-belit sehingga menghabiskan banyak waktu, serta terdapat oknum aparaturnya pemerintah yang kurang baik dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Permasalahan tersebut perlu diperbaiki dan diminimalisir oleh aparaturnya pemerintah mengingat pemerintah memiliki standar pelayanan yang ditetapkan, seharusnya standar pelayanan tersebut menjadi tolak ukur dalam memberi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kinerja aparaturnya pemerintah dalam melayani masyarakat agar sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Maka dengan perbaikan tersebut akan sedikit demi sedikit menghapus citra buruk pemerintah terkait pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien. Secara tidak langsung akan menanamkan kepercayaan dan respon yang baik dari masyarakat terhadap pemerintahnya.

Pada intinya pelayanan publik menjadi tanggung jawab penuh aparatur pemerintah. Oleh karena itu, aparatur pemerintah harus melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan sebaik-baiknya karena mengingat dana yang pemerintah terima sebagian besar dari masyarakat melalui dana pajak dan bangunan. Dengan demikian masyarakat berhak menerima pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan aman sehingga dapat dikatakan pelayanan itu berkualitas.

Salah satu contoh dinas yang melaksanakan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimana dinas ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan pelaksanaan tata tertib dalam menertibkan dokumen dan data kependudukan melewati pendaftaran penduduk dan catatan sipil. Sebagai contoh dinas yang melaksanakan administrasi kependudukan adalah Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang.

Undang-undang yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan adalah UU No .23 Tahun 2006 dimana Undang-Undang tersebut menjamin hak setiap individu ataupun kelompok untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan khususnya e-KTP, akta kelahiran, KK dan semua jenis pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang merupakan salah satu dinas yang melaksanakan pelayanan publik terkhusus pada pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan sipil seperti Pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik, KK, akta kematian dan lain-lain.

Pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas apabila memenuhi beberapa indikator diantaranya: adanya pelayanan yang berwujud nyata, adanya kehandalan dari para penyelenggara pelayanan, adanya daya tanggap penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dapat memberikan jaminan tepat pada waktunya dalam memberi pelayanan dan adanya empati penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sehingga tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

Jika mengacu pada beberapa indikator kualitas pelayanan tersebut dari mulai dimensi Berwujud (*Tangible*) Kehandalan (*Reliabilitys*), Ketanggapan (*Responsiviness*), jaminan (*Assurancee*) dan Empati (*Empathys*) kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang setiap dimensinya memiliki kekurangan dan kelebihan. Dari dimensi Berwujud (*Tangible*) pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah memberikan pelayanan yang berwujud nyata terkait pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan mudah dalam prosesnya. Akan tetapi karena masyarakat kurang memiliki informasi terkait syarat apa saja yang harus dibawa ketika akan melakukan pembuatan administrasi (e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll) sehingga menjadi terhambat dalam melakukan pelayanan publik karena persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tidak lengkap dengan persyaratan yang ditentukan terutama masyarakat yang gagap teknologi. Karena pada dasarnya segala informasi di era globalisasi ini lewat media elektronik. Contoh kemudahan pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang

adalah dengan mengadakannya pelayanan mobil keliling untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi terkhusus untuk masyarakat yang tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Apabila mengacu pada dimensi *Realibility* (kehandalan), pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang para pemberi layanan masih belum handal dalam melayani masyarakat yang berhubungan dengan segala jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Subang. Menurut ibu Hj. Enung sebagai Kepala Seksi Inovasi Pelayanan ada beberapa permasalahan pemberi pelayanan sebagian besar adalah lulusan SMA sehingga kurang mengetahui cara melayani yang baik dan benar kepada masyarakat sehingga para pemberi pelayanan kurang bisa meyakinkan masyarakat mengenai hal-hal yang berhubungan dengan semua jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Apabila mengacu pada dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah tanggap dalam memberikan pelayanan akan tetapi masih belum efektif. Menurut bapak Pemajat Isworo selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang belum cukup baik dikarenakan adanya hambatan gangguan sinyal internet, karena ketika mengakses data, yang menggunakan situs administrasi kependudukan bukan hanya Disdukcapil Kabupaten Subang akan tetapi secara nasional dari semua daerah yang ada di Indonesia. Selain itu,

terbatasnya blangko e-KTP yang tersedia, disetiap bulan tidak menentu beberapa blangko yang pemerintah berikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, sehingga ketika stock blangko e-KTP habis dapat menghambat proses pembuatan e-KTP. Dengan demikian, dari dua permasalahan tersebut dapat menghambat aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. dan apabila mengacu pada dimensi keamanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Apabila mengacu pada dimensi *Assurance* (Jaminan) kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang belum bisa menjamin pelayanan selesai tepat waktu karena adanya permasalahan gangguan sinyal internet, dan blangko e-KTP yang tidak menentu yang pemerintah berikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Akan tetapi, Disdukcapil Kabupaten Subang dapat memberikan beberapa jaminan lain seperti jaminan biaya yang tidak memberatkan masyarakat dan menjamin legalitas dari segala jenis bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. dan apabila mengacu pada dimensi *Empathy* (Empati) kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang para penyelenggara pelayanan telah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan santun. Akan tetapi, masyarakat tidak merasa nyaman karena maraknya pencaloan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Sehingga yang didahulukan terlebih dahulu dalam pelayanan adalah para pengguna jasa calo tersebut. Dengan

demikian, akan terjadinya kecemburuan sosial masyarakat terhadap pemberi layanan.

Tabel 1.1
Kepemilikan e-KTP Kabupaten Subang
Tahun 2018

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	WAJIB KTP	MEMILIKI E-KTP	TIDAK MEMEIL IKI E- KTP	KET
1	Sagalaherang	31.099	26.972	24.254	2.718	
2	Cisalak	40.639	34.395	30.046	4.349	
3	Subang	132.511	110.293	99.762	10.531	
4	Kalijati	64.505	55.384	48.240	7.144	
5	Pabuaran	62.481	54.706	46.983	7.723	
6	Purwadaadi	57.778	49.212	43.866	5.346	
7	Pagaden	62.651	57.229	47.967	9.262	
8	Binong	47.615	42.927	36.961	5.966	
9	Ciasem	107.497	96.152	79.926	16.226	
10	Pusakanagara	42.639	39.675	31.802	7.873	
11	Pamanukan	57.156	51.486	42.742	8.744	
12	Jalancagak	44.588	36.950	32.738	4.212	
13	Blanakan	61.061	55.280	44.470	10.810	
14	Tanjungsiang	44.749	37.809	34.137	3.672	

15	Compreng	47.671	46.738	34.881	11.857	
16	Patokbeusi	78.816	70.331	58.153	12.178	
17	Cibogo	44.749	38.145	34.505	3.640	
18	Cipunagara	63.850	55.169	48.930	6.239	
19	Cijambe	40.500	34.288	31.709	2.579	
20	Cipeundeuy	47.012	40.291	35.188	5.103	
21	Legonkulon	23.351	21.218	17.297	3.921	
22	Cikaum	50.404	43.698	38.197	5.501	
23	Serang panjang	24.959	23.567	18.744	4.823	
24	Sukasari	42.139	38.176	31.621	6.555	
25	Tambak dahan	44.566	40.229	33.934	6.295	
26	Kasomalang	42.036	36.505	31.073	5.432	
27	Dawuan	41.536	35.708	31.508	4.200	
28	Pagaden barat	35.010	30.555	27.807	2.748	
29	Ciater	29.100	23.736	21.889	1.847	
30	Pusakajaya	47.649	43.732	35.305	8.427	
JUMLAH		1.560.293	1.370.556	1.174.635	195.921	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang (di peroleh tahun tahun 2018)

Tabel 1.2

Penerbitan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Kabupaten Subang Tahun 2018

No	Kecamatan	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH KELAHIRAN	JUMLAH PENERBITAN AKTA KELAHIRAN	JUMLAH KEMATIAN	JUMLAH PENERBITAN AKTA KEMATIAN (KUMULATIF)	KET
1	SAGALAHERANG	31.099	8.616	11.909	1.699	93	
2	CISALAK	40.639	12.281	15.061	2.783	132	
3	SUBANG	132.511	38.334	47.722	5.663	568	
4	KALIJATI	64.505	17.348	23.040	4.018	93	
5	PABUARAN	62.481	17.022	20.452	3.938	757	
6	PURWADADI	57.778	16.118	20.348	5.685	237	
7	PAGADEN	62.651	16.143	19.749	3.643	159	
8	BINONG	47.615	12.175	15.918	3.865	504	
9	CIASEM	107.497	31.737	38.089	5.299	291	
10	PUSAKANAGARA	42.639	12.545	15.521	2.569	341	
11	PAMANUKAN	57.156	16.119	19.739	3.325	545	
12	JALANCAGAK	44.588	13.884	16.565	2.277	367	
13	BLANAKAN	61.061	16.535	20.763	4.471	596	
14	TANJUNGSANG	44.749	11.568	14.823	3.050	1.469	
15	COMPRENG	47.671	10.863	14.551	3.340	469	
16	PATOKBEUSI	78.816	18.986	23.607	6.064	548	
17	CIBOGO	44.725	11.083	14.281	2.753	261	
18	CIPUNAGARA	63.850	15.033	19.647	492	574	
19	CIJAMBE	40.500	10.422	12.962	3.139	237	
20	CIPEUNDEUY	47.012	10.444	13.192	3.895	650	
21	LEGONKULON	23.351	5.428	7.403	607	61	
22	CIKAUM	50.404	10.441	13.492	467	397	
23	SERANGPANJANG	24.959	5.841	7.537	1.924	415	
24	SUKASARI	42.139	9.678	12.065	4.389	110	
25	TAMBAKDAHAN	44.566	9.580	12.878	2.268	707	
26	KASOMALANG	42.036	11.105	14.213	2.885	522	
27	DAWUAN	41.536	9.382	11.700	3.572	199	
28	PAGADEN BARAT	35.010	7.009	9.412	3.327	717	
29	CIATER	29.100	7.100	10.162	1.873	218	
30	PUSAKAJAYA	47.649	9.990	13.157	288	318	
	Dinas				0	206	
	JUMLAH	1.560.293	402.810	509.958	93.568	12.761	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang (di peroleh tahun tahun

2018)

Tabel 1.3

Laporan Pencatatan Perkawinan Perceraian

Kode Wilayah	Kabupaten	Agama	Total		Total	
		Lain-lain	Jumlah perkawinan yang dilaporkan	Jumlah akta perkawinan	Jumlah perceraian yang dilaporkan	Jumlah akta perceraian
	Subang		412	412	1	1
Jumlah			412	412	1	1

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang (di peroleh tahun 2018)

Tabel 1.4

Realisasi Penggunaan Blangko

NO	KABUPATEN	Distribusi Blangko	Penggunaan Blangko s.d bulan	Pencetakan	Blangko	Penggunaan Blangko s.d	Sisa Blangko	KET
				Bln Januari	Gagal/Rusak			
1	SUBANG	9.225	-	8.061	14	8.075	1.150	
	JUMLAH	9.225	-	8.061	14	8.075	1.150	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang (di peroleh tahun 2018)

Data diatas merupakan data dari beberapa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Menurut Menurut bapak Pemajat Isworo selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang belum cukup baik dikarenakan adanya hambatan gangguan sinyal internet, karena ketika mengakses data, yang menggunakan situs administrasi kependudukan bukan hanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang akan tetapi secara nasional dari semua daerah yang ada di

Indonesia. Selain itu, terbatasnya blangko e-KTP yang tersedia, disetiap bulan tidak menentu beberapa blangko yang pemerintah berikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, sehingga ketika stock blangko e-KTP habis dapat menghambat proses pembuatan e-KTP. Dengan demikian, dari dua permasalahan tersebut dapat menghambat aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

Selain itu, mengenai akta kelahiran dan akta kematian menurut ibu Hj. Enung selaku Kepala Seksi Bagian Inovasi Pelayanan bahwasannya masih terdapat banyak masyarakat yang menunda-nunda membuat akta kelahiran padahal akta kelahiran merupakan hak pertama bagi seorang anak yang baru lahir sebagai warga negara. Kewarganegaraan seseorang diakui dari sejak lahir. Dengan kata lain, apabila akta kelahiran telah diterbitkan maka secara otomatis telah diakui oleh negara status kewarganegaraan seseorang. Selain itu, masih terdapat banyak masyarakat awam yang tidak mengetahui perihal akta kematian maka dari itu, para petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sedang sosialisasi terhadap masyarakat secara terus-menerus terkhusus kepada para RT dan RW di setiap wilayah Kabupaten Subang apabila terdapat masyarakat yang meninggal dunia untuk mengingatkan masyarakat yang ditinggalkan untuk melaporkan kepada Disdukcapil Kabupaten Subang dan membuat akta kematian orang yang meninggal tersebut.

Adapun alasan penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Subang, diantaranya:

1. Penulis adalah asli putra daerah, sehingga sudah tidak asing lagi dan akan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
2. Karena penulis pernah merasakan bagaimana pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Subang.
3. Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Subang bisa dikatakan belum maksimal, apabila dilihat dari kesesuaian waktu yang ditetapkan dengan realita dilapangan masih belum tepat waktu.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus kepada pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018?
2. Apa saja faktor penghambat Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018?

D. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan. Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018.
2. Untuk Mengkaji Kendala-Kendala Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018.
3. Untuk mengetahui Upaya Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memeberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menggolongkan manfaat penelitian ini menjadi dua, yakni secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

- a. Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan masukan untuk menambah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu administrasi publik, sehingga dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang

membutuhkan, khususnya mengenai pelayanan Administrasi kendala-kendala dalam Administrasi dan upaya peningkatan pelayanan administrasi.

- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya bagi penulis dan mahasiswa/mahasiswi Administrasi Publik umumnya tentang pelayanan administrasi, kendala-kendala dalam Administrasi dan upaya peningkatan pelayanan administrasi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis bagi pihak yang terkait diantaranya:

Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini merupakan salah satu cara bagi peneliti untuk menerapkan berbagai ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan kelas.
- b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang
 1. Memberikan gambaran kualitas pelayanan Administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten subang dalam rangka pemenuhan identitas Masyarakat.
 2. Memberikan gambaran kendala-kendala pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dalam rangka pemenuhan identitas Masyarakat.
 3. Memberikan masukan terkait upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dalam

meningkatkan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang

c. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk identitas diri. Karena identitas diri sangat penting bagi seorang warga negara walaupun baru dilahirkan sekalipun.

F. Kerangka Berpikir

Kualitas pada dasarnya, merupakan kata yang mengandung arti relatif karena memiliki sifat abstrak, kualitas mampu berguna untuk menilai ataupun menentukan kesesuaian satu hal yang menjadi syarat atau spesifikasi. Apabila syarat ataupun spesifikasi tersebut telah terpenuhi dapat diartikan bahwa kualitas hal tersebut bisa dikatakan berkualitas baik, adapun sebaliknya apabila syarat tersebut tidak bisa terpenuhi maka hal tersebut dikatakan tidak berkualitas baik. Sehingga agar bisa menentukan suatu kualitas membutuhkan indikator. Karena indikator secara spesifik perlu diperhitungkan, hal tersebut memperjelas bahwasannya kualitas merupakan hasil dari perhitungan secara terbuka agar ditingkatkan atau diperbaiki. (dalam Pasolong, 2017:151-152).

Kualitas sebenarnya tidak bisa terukur disebabkan merupakan hal yang tidak nyata. Dengan demikian, diperlukan dibuatkan sebuah indikator yang menjadi tolak ukur untuk menentukan suatu produk atau jasa berkualitas atau tidak. Segala usaha dilaksanakan agar membuat indikator yang cocok dan terukur untuk menentukan kualitas agar pelayanan jasa, pembuatan produk dari segi kualitas dapat terjamin.

Tjiptono mengatakan bahwa kualitas adalah (2004:2) dikutip Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik penyesuaian dengan tuntutan atau persyaratan, pemakaian yang cocok, penyempurnaan atau perbaikan yang berlanjut, dapat menghindari kerusakan, memenuhi keperluan pengguna jasa dari awal sampai dengan selesai, melaksanakan berbagai hal secara baik, hal yang mampu membuat bahagia. (dalam Pasolong, 2017: 152).

Apabila dilihat dari baik dan buruknya suatu kualitas barang, atau jasa itu tergantung dari sudut pandang mana menilainya. Karena tidak semua manusia satu pemikiran oleh karena itu, perlu adanya kesepakatan bersama untuk menentukan indikator Kualitas dari barang maupun jasa. Dengan demikian, kualitas suatu barang dapat terukur dengan baik.

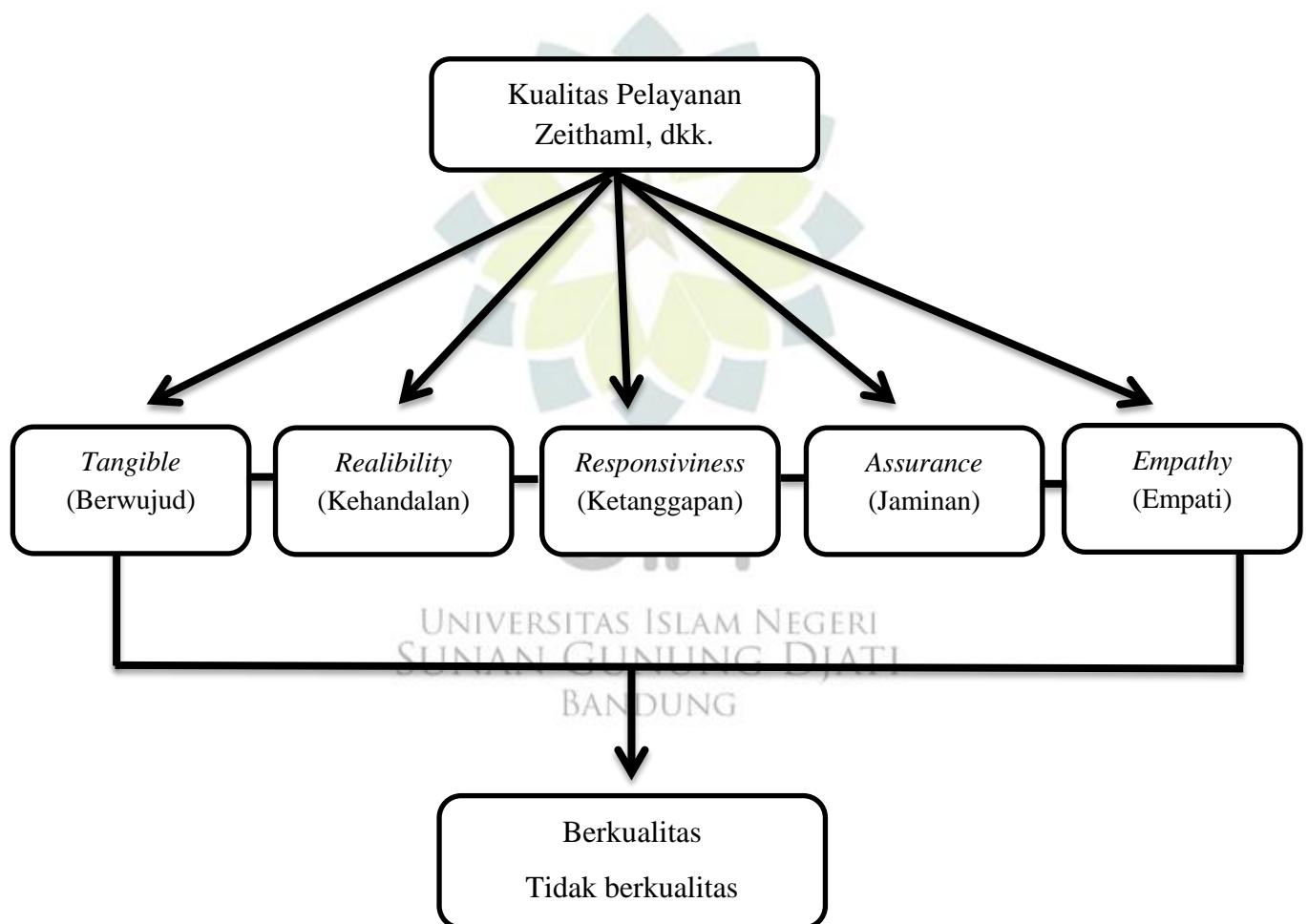
Pelayanan publik di Indonesia belum bisa dikatakan baik karena pelayanan di Indonesia cenderung berbelit-belit, sikap pegawai yang kurang ramah, maraknya pungutan liar, dan prosedur yang tidak sesuai dengan aturan. Dengan demikian, masih perlu adanya perbaikan khususnya bagi pegawai aparatur pemerintah, untuk dibina dan diarahkan agar bisa melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dengan adanya kualitas pelayanan hal tersebut akan menjadi tolak ukur bagi Aparatur pemerintah sudah baikah kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemberi layanan atau belum baik sama sekali. Hal itu, tergantung pada setiap orang yang berada dalam pemerintah itu sendiri.

Zeithaml dkk berpendapat bahwa (1990), kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi 5 dimensi, diantaranya: Berwujud (*Tangible*) Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Tabel 1.5

Kerangka Pemikiran



G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengutarakan proposisi sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018 akan terselenggara dengan berkualitas apabila dilakukan berdasarkan adanya pelayanan yang Berwujud (*Tangible*) Keandalan (*Reliabilitys*), Ketanggapan (*Responsiviiness*), jaminan (*Assurancee*) dan Empati (*Empathys*).

