

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan sudah menjadi bagian utama dari sosok aparatur pemerintah, karena aparatur pemerintah menjadi abdi dari sebuah negara dan abdi dari masyarakat. Kemudian tugas pelayanan aparatur pemerintah juga telah dijelaskan dalam pembukaan UUD Tahun 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok dari aparatur pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kemudian diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 tahun 2004 yang menjelaskan tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 dalam peraturan pemerintah ini yang dimaksud dengan (1) administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kemudian dalam BAB II Penyelenggaraan Kewenangan pasal 2 menyebutkan

bahwa urusan Administrasi kependudukan diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota.

Sesuai dengan pasal 2 ayat 1-d nomor 6 Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A, menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jumlah pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang tahun 2019 yaitu sebanyak 95 orang, yang terdiri dari 33 PNS dan 62 Tenaga Kerja non-PNS yang tersebar di 4 Bidang dan Sekretariat. Jumlah pegawai yang ditempatkan untuk pelayanan pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebanyak 14 operator SIAK, dan 7 operator SIAK pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Jumlah operator SIAK pada setiap bidang pelayanan dapat ditambahkan dengan memberdayakan operator pada Bidang lain terutama jika ada pekerjaan penerbitan dokumen yang menumpuk. Kemudian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang melayani beberapa bidang yaitu sebagai berikut:

1. Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk melayani:

- 1) Penerbitan kartu keluarga
- 2) Penerbitan kartu tanda penduduk
- 3) Pindah datang

2. Bidang Pelayanan pencatatan sipil

Bidang pelayanan pencatatan sipil melayani:

- 1) Penerbitan akta kelahiran.
- 2) Penerbitan kutipan akta kelahiran karena kesalah penulisan.
- 3) Penerbitan kutipan akta kelahiran karena hilang / rusak.
- 4) Penerbitan akta lahir mati.
- 5) Penerbitan kutipan akta pengangkatan anak.
- 6) Penerbitan kutipan akta perkawinan (Non muslim).
- 7) Penerbitan kutipan akta perceraian (Non muslim).
- 8) Penerbitan kutipan akta kematian.

3. Bidang Pengelolaan administrasi kependudukan

Bidang pengelolaan administrasi kependudukan melayani:

- 1) Permintaan/ verifikasi dan validasi data kependudukan.
- 2) Penerbitan surat pengganti data KTP elektronik.
- 3) Perekaman KTP Elektronik.
- 4) Penerbitan surat keterangan terdata dalam database.

4. Bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mempunyai tugas Pokok merumuskan dan melaksanakan Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Bidang pemanfaatan data dan inovasi kependudukan memiliki beberapa fungsi:

- 1) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 4) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 5) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 6) Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- 7) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 8) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data pelayanan administrasi dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

Proses pembangunan yang maju pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi Kehidupan di masyarakat mengalami banyak sekali perubahan, salah satunya merupakan akibat kemajuan dari proses pembangunan yang telah dicapai sebelumnya dan juga dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat. Akibat dari pembangunan yang maju pesat ini yang kemudian menjadikan

masyarakat lebih berpikir kritis. Maka, hal ini yang memungkinkan masyarakat menjadi semakin cerdas dan mulai menyadari apa saja hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara Indonesia. Dalam situasi seperti ini, akhirnya masyarakat mengharapkan hadirnya aparatur pemerintah yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan mereka dalam segala aspek kehidupan, misalnya ketika mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah. Mereka akan berharap mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin dari aparatur pemerintah minimal pelayanan yang sesuai atau memenuhi standar yang sebelumnya telah ditetapkan oleh pemerintah. Akan tetapi dalam kondisi saat ini, masyarakat masih sangat merasa kesulitan mendapatkan pelayanan minimum sekalipun. Masyarakat masih merasa enggan untuk mengadukan ketika mereka mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai harapan, bahkan tak banyak dari mereka yang hanya pasrah menerima pelayanan yang seadanya. Aparatur pemerintah seharusnya dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai yang diharapkan masyarakat karena itu merupakan hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat.

Satu hal yang akhir-akhir ini sering dipermasalahkan yaitu bidang Public Service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan penyedia jasa dari aparatur pemerintah. Kemudian pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan berkualitas. Pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Mutu

pelayanan publik merupakan masalah yang seringkali muncul di negara-negara berkembang, karena permintaan akan pelayanan di negara berkembang jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya. Sehingga pemerintah belum mampu untuk memenuhi pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas kepada masyarakat atau pelanggan.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hal utama yang lebih penting dari sebuah sistem pelayanan publik yang saat ini belum diatur secara lebih jelas dan tegas di dalam sistem pelayanan publik di Indonesia adalah Kode Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Publik (Code of Conduct for Public Servants). Hal yang menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama dari permasalahan dan keluhan mengenai pelayanan publik di Indonesia dapat dikembalikan pada unsur manusia yang mengemban fungsi pelayanan public tersenut. Kehadiran sebuah kode perilaku petugas yang kemudian mungkin akan lebih mengkokohkan struktur dasar dari Sistem Pelayanan Publik di Indonesia.

Menurut Studi Pendahuluan yang telah dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang apabila dilihat dari

masing-masing aspek yang dijelaskan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pandeglang adalah : Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurangnya kesadaran dan motivasi para pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal), Sistem dan prosedur pelayanan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan, Belum adanya kejelasan mengenai Waktu pengurusan izin bidang pelayanan publik.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Target pencapaian kinerja urusan kependudukan dan pencatatan sipil secara nasional mengacu kepada Permendagri No.. 62 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pemerintahan dalam Negeri

Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang meliputi hal administratif di antaranya sebagai berikut:

Uraian	Satuan	Tahun			Batas Waktu Pencapaian (Tahun)
		Target	Realisasi	Gap	
Bidang Pemerintahan Dalam Negeri					
A. Pelayanan Dokumen Kependudukan					
a. Cakupan Penerbitan (KTP)*	%	100	95,72	-4,28	2015
b. Cakupan Penerbitan (Kartu Keluarga)**	%	100	72,57	-27,43	2015

c. Cakupan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran)**	%	90	26,34	-43,66	2020
d. Cakupan Penerbitan Akta Kematian)**	%	70	98,80	28,80	2020

*Tabel. 1. Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kependudukan Kabupaten Pandeglang*

Dari hasil Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang membuktikan bahwa cakupan standar pelayanan minimal tahun 2021 masih belum menggembirakan cakupan penerbitan kartu KK telah mencapai target sebesar 72,57% dan target jumlah kepala keluarga sebanyak 402.282 KK (LKIP DISDUKCAPI Kab Pandeglang, 2021)

Adapun realisasi anggaran tahun anggaran 2021 dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pandeglang mengelola anggaran sebesar Rp. 8.532.884.300,00 (*Delapan Milyar Lima Ratus Tiga Puluh dua Juta Delapan Ratus Delapan Puluh Empat ribu Tiga Ratus Rupiah*). Anggaran tersebut terserap sebesar Rp. 8.224.576.472.00 (*Delapan Milyar Dua Ratus Dua Puluh Empat Juta Lima Ratus Tujuh Puluh enam Ribu Empat Ratus Tujuh Puluh Dua Rupiah*) atau rata-rata terserap 96,39%

Rekapitulasi Alokasi dan realisasi Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang Tahun Anggaran 2018 sebagaimana tabel berikut:

No	Uraian	Anggaran	Realisasi	Bertambah/Berkurang	
				Jumlah	%
1	2	3	4	5 = (4-3)	6
	Belanja	8.532.884.300,00	1.915.223.473,00	308.307.828,00	96,39



A	Belanja Langsung	8.532.884.300,00	1.915.223.473,00	308.307.828,00	96,39
1	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	8.532.884.300,00	1.915.223.473,00	308.307.828,00	96,39
1	Perencanaan, Penganggaran, dan evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	208.300.000,00	204.262.000,00	4.038.000,00	98,06
2	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	4.013.475.300,00	3.793.218.314,00	220.256.986,00	94,51
3	Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah	29.000.000,00	27.500.000,00	1.500.000,00	94,83
4	Administrasi Umum Perangkat Daerah	2.354.176.000,00	2.312.029.642,00	42.146.358,00	98,21
5	Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	388.136.000,00	372.863.000,00	15.273.000,00	96,07
6	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	983.578.000,00	960.525.416,00	23.052.584,00	97,66
7	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan	555.219.000,00	554.178.100,00	2.040.900,00	99,63

	Pemerintahan Daerah				
--	---------------------	--	--	--	--

*Tabel. 1.2. Rekapitulasi Alokasi dan Realisasi Belanja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang Tahun Anggaran 2021*

Akuntabilitas keuangan terkait belanja langsung meliputi 1 program 7 kegiatan (APBD Perubahan TA. 2021) telah menyerap anggaran sebesar Rp. 8.224.576.472.00 (*Delapan Milyar Dua Ratus Dua Puluh Empat Juta Lima Ratus Tujuh Puluh enam Ribu Empat Ratus Tujuh Puluh Dua Rupiah*) atau rata-rata terserap 96,39% dari pagu anggaran sebesar Rp. 8.532.884.300,00 (*Delapan Milyar Lima Ratus Tiga Puluh dua Juta Delapan Ratus Delapan Puluh Empat ribu Tiga Ratus Rupiah*).

Menurut Bantenhits.com pada tanggal 28 Mei 2018, bahwa beberapa warga mengeluh tidak jelasnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang disebutkan bahwa beberapa warga mengeluh tidak dilayani dengan baik dan harus beberapa kali datang ke Disdukcapil lantaran beberapa berkasnya disalahkan oleh petugas, bahkan warga meminta kepala Dinas untuk tidak memberikan gaji terhadap pegawai yang memberikan pelayanan yang buruk. Kemudian pada tanggal 13 Mei 2019 Bantenhits.com mengabarkan adanya jual beli formulir administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. SorotDesa.com pun mengabarkan bahwa Gerakan Mahasiswa Pandeglang (Gempa) melakukan aksi unjuk rasa (Unras) pada hari Senin, 4 mei 2020 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Pandeglang perihal data Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang diduga tidak valid berujung audiensi antara pihak dinas dengan mahasiswa. Bahkan, pada saat

peneliti mengadakan studi pendahuluan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang peneliti tidak mendapatkan data profil dan visi misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Kemudian peneliti juga membuka website resmi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang namun hasilnya nihil, website tersebut ternyata tidak memberikan informasi baik profil, visi misi, dan struktur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang.

Selain itu permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang menurut DM sebagai pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan di dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang kurang memenuhi kualitas pelayanan. Dari segi prasarana dalam ruang tunggu masih kurang tertib, dan kurangnya kursi tunggu untuk pengguna lain yang sedang mengantri, selain itu tidak adanya nomor antrian di ruang tunggu tersebut sehingga dapat menyebabkan kurang tertib dalam pelayanan dan juga banyaknya oknum yang memberikan pelayanan cepat terhadap keluarganya ataupun petugas yang diberi uang lebih untuk mempercepat penyelesaian administrasinya.

Dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang tahun 2021 terdapat analisis kegiatan yang menunjang keberhasilan ataupun kegagalan. Dalam hal ini terdapat tidak tercapainya target program pnaatan administrasi kependudukan disebabkan oleh faktor permasalahan, antara lain: seringnya terjadi gangguan jaringan konektivitas

SIAK maupun KTP elektronik, masih kurangnya kemampuan pegawai dalam penguasaan teknologi informasi, distribusi blangko KTP elektronik terbatas jumlahnya, dan peralatan perekaman KTP elektronik khususnya yang berada di Kecamatan banyak mengalami kerusakan. (LKIP DISDUKCAPIL, 2021)

Dari beberapa permasalahan tersebut yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan/ masyarakat seperti yang diharapkan, apa yang dilakukan oleh aparatur pemerintah hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku tersebut mengakibatkan timbulnya tuding negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparatur pemerintah di disdukcapil kabupaten Pandeglang.

Dari uraian diatas maka penulis memilih lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang yang berlokasi di Jl. Alun-alun Pandeglang Nomor 01 Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten karena berdasarkan pengamatan penulis bahwa permasalahan mengenai kualitas pelayanan khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang bahwa Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurangnya kesadaran dan motivasi para pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal), Sistem dan prosedur pelayanan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan, Belum adanya kejelasan mengenai Waktu pengurusan izin bidang pelayanan publik

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“KUALITAS**

## **PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PANDEGLANG”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan beberapa permasalahan dan data awal yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Rendahnya mutu pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah
2. Sikap Sebagian petugas dalam pelayanan masih kurang ramah dan senyum
3. Kurangnya respon dan perhatian petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam administrasi di Dinas Kependudukan
4. Pelayanan yang diberikan masih membutuhkan waktu yang relative lama dari waktu yang telah ditentukan.
5. Belum memuaskannya kualitas pelayanan Dindukcapil Kabupaten Pandeglang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP).
6. Kurangnya prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan dalam latar belakang dan fokus masalah diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan untuk

diteliti lebih lanjut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Bukti Fisik (*Tangible*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
2. Bagaimana Keandalan (*Reliability*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
3. Bagaimana Ketanggapan (*Responsiveness*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
5. Bagaimana Empati (*empathy*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang

#### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan tersebut di atas, maka penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui Bukti Fisik (*Tangible*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang

2. Untuk mengetahui Keandalan (*Reliability*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
3. Untuk mengetahui Ketanggapan (*Responsiviness*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
4. Untuk mengetahui Jaminan (*Assurance*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang
5. Untuk mengetahui Empati (*empathy*) petugas dalam Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan beberapa kegunaan, antara lain adalah seabagi berikut:

##### **1. Kegunaan Praktis**

Bagi penulis: Hasil dari penelitian ini merupakan sarana untuk memperluas wawasan dan pengalaman bagi penulis dari teori yang telah didapatkan dalam aspek pemerintahan, memberikan pemahaman bagi penulis mengenai kualitas pelayanan.

Bagi pemerintah: Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai media untuk pengambilan keputusan bagi pemerintah di masa yang akan

datang mengenai kualitas pelayanan, agar dapat mengukur keberhasilan dari pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara.

## 2. **Kegunaan teoritis**

Dalam kegunaan teoritis, penelitian ini dapat mengembangkan wawasan keilmuan administrasi publik khususnya tentang kualitas pelayanan publik agar lebih memahami teori, kemudian penelitian ini juga dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Yang mana kualitas pelayanan adalah kesenjangan atau tidak sesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.

Adapun pengertian lain dari pelayanan yang dikutip oleh Granroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau



memenuhi kebutuhan masyarakat. pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Dwiyanto, 2002).

Pelayanan publik menurut subarsono adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah dan akta kematian dan lain sebagainya. (Dwiyanto, 2002). Lebih lanjut lagi Pasolong memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Pasolong, 2007)

Sedangkan menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah/pemberi

jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan.

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari (dalam Hardiansyah) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang harusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa, pelayanan, ketiganya orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. (Trilestari, 2005).

Sedangkan menurut, Sinambela, dkk. (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari: (Amin, 2008)

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudak dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia kata “kualitas” mengandung banyak pengertian yaitu (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:54) kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/ cacat, (5)

pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan public kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten pandeglang adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang kependudukan. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Guna mengetahui dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan kantor Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pandeglang perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari zeithaml dkk (1990) dalam pasolong (2011) antara lain meliputi *tangible, reliability, responsiveness, Assurance, empathy*.

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

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

lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

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

Levince dalam ratminto (2006:175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Responsiveness (Responsivitas).

Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *customers*.

2. Responsibility (Responsibilitas)

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

### 3. Accountability (Akuntabilitas)

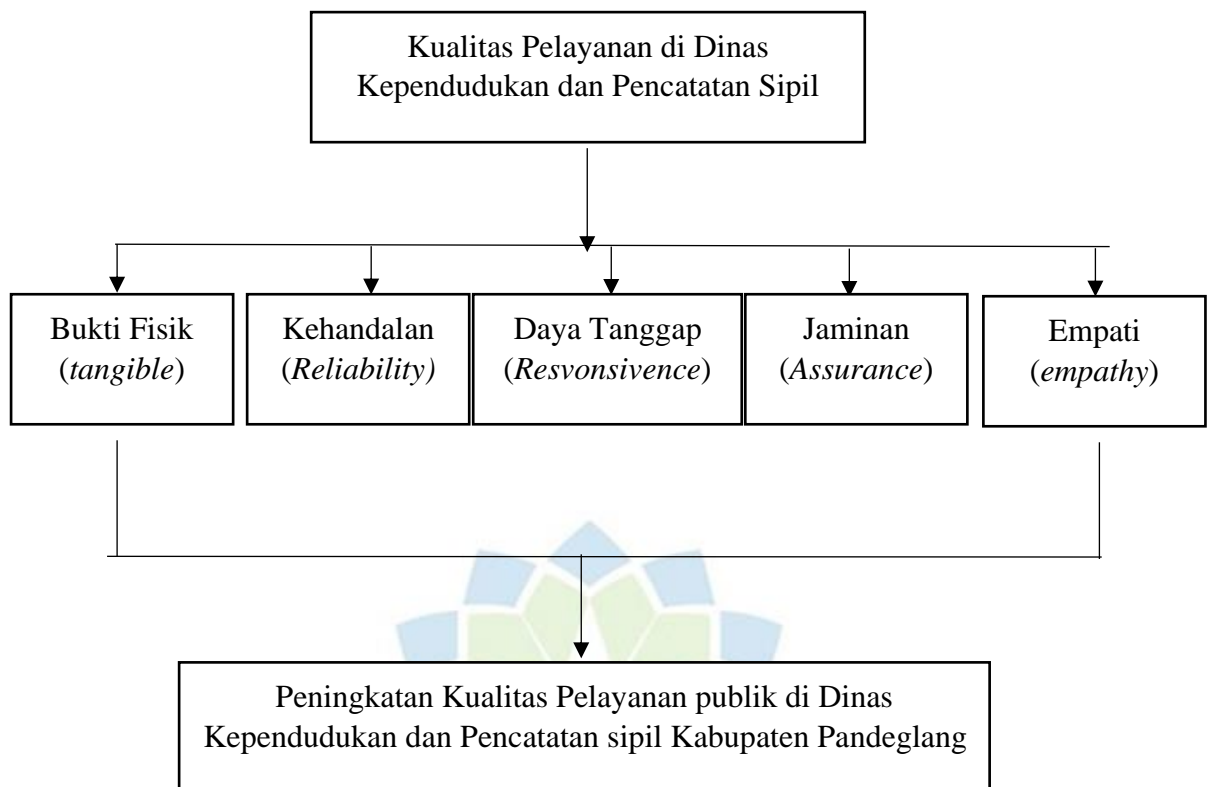
Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*Empaty*)

Berkaitan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas menurut Tjiptono (2004:59) menguraikan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk lebih jelasnya berikut ini bagan kerangka pemikiran:



Tabel. 1.3. Kerangka Pemikiran

### G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar acuan peneliti untuk melakukan penelitian. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya yang diduga relevan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan.

1. **Achni Sutopo (2017), penelitian tersebut berjudul “Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL)

Kabupaten Temanggung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sebagai informan utama, serta 2 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung.

Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai 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 Dindikcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan 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, (2) dimensi kehandalan



(*reliability*), pegawai melakukan pemroses produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

**2. Budi Hartono (2017), penelitian tersebut berjudul “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung”.**

Kebutuhan akan dokumen kependudukan sudah menjadi rutinitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk menyediakan pelayanan kependudukan supaya terdaftarnya seluruh elemen masyarakat yang ada di Indonesia khususnya di Kota Bandung.

Kebutuhan akan dokumen seperti identitas penduduk, pindah dan datangnya penduduk serta pendataan penduduk perlu dilakukan mengingat populasi masyarakat setiap harinya maupun setiap detiknya mengalami penambahan jumlah penduduk.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat, yaitu kurangnya fasilitas pelayanan, tidak tersedianya meja untuk menulis, tidak tersedianya AC, kurangnya disiplin pegawai, kurangnya sumber daya manusia yang menghambat pelaksanaan pelayanan hingga menyebabkan

pelayanan menjadi kurang berkualitas seperti tugas dari salah satu bidang dibantu oleh bidang yang lain karena kekurangan tenaga kerja, waktu penyelesaian yang lama dan memakan waktu berbulan-bulan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, fokusnya Metode yang digunakan bersifat analisis fenomenologis.

Fenomenologi merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti mengidentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. (1) dilihat dari aspek *tangibel* (bukti fisik) sudah lebih baik, usaha-usaha yang dilakukan seperti penambahan bener, pendaftaran via sms, penambahan ruang informasi dan pengaduan, mobil pelayanan keliling yang baru-baru ini beroperasi di 3 kecamatan dan 3 hari kerja dalam seminggu. (2) *Realibility* (kehandalan) belum prima, masih ada yang harus diperbaiki walaupun selalu melakukan pembekalan terhadap pegawainya dan melakukan inovasi tetap saja masih ada pegawai yang belum memahami betul proses pelayanan. (3) *Responsiveness* (daya tanggap) masih kurang karena responnya lambat, dan kecermatannya kurang, maka dari itu menyebabkan nomor antrian semakin panjang dan masyarakat bolak-balik untuk mendapatkan kapastian. (4) *Assurance* (jaminan) belum ada jaminan penyelesaian yang jelas, kalau jaminan biaya memang sudah gratis, masyarakat tidak perlu lagi menggunakan jasa “calo”, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bebas dari pungutan liar, (5) *Empaty* (kepedulian) sudah lebih baik dalam melayani masyarakat yang berkunjung melakukan permohonan data kependudukan, namun ada yang harus diperbaiki untuk kedepannya. Kesimpulan dari penelitian ini tentang kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ada kesesuaiannya dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmalh dkk 1990 yang dimana pelayanannya harus memenuhi dimensi-dimensi yang menjadi pelengkap suatu pelayanan.

No.	Peneliti	Judul	Masalah Penelitian	Metode	Perbedaan
1.	Achni Sutopo (2017)	Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung	Kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	Metode penelitian menggunakan Kualitatif deskriptif	Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

2.	<b>Budi Hartono (2017)</b>	Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung	Kurangnya sarana dan prasarana, Sumber Daya manusia, dan waktu penyelesaian yang berbulan-bulan	Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif	Fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Pasundan
----	----------------------------	---	---	---	--

*Tabel 1. 4. Penelitian Terdahulu*

Dari beberapa hasil penelitian di atas, kata kunci dalam penelitian ini adalah pelayanan publik. Kemudian dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaannya. Persamaannya penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah pada pokok permasalahan yaitu pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Sedangkan, perbedaannya yaitu, objek penelitian di lakukan di kabupaten Pandeglang, kemudian petugas dalam pelayanannya masih kurang maksimal alam 5 dimensi yang peneliti gunakan.

#### **H. Proposisi**

Proposisi merupakan dugaan sementara yang dilakukan oleh para peneliti terhadap fenomena yang terjadi dalam sebuah penelitian.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut diatas maka kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang dapat berjalan

sesuai yang diinginkan masyarakat apabila dalam pelaksanaan pemberian pelayanan memenuhi indikator dan kriteria kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

