

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
CATATAN SIPIL KAB. BANTAENG



Oleh :

MUH NALDI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107917

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN
SIPIK KAB. BANTAENG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

MUH NALDI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107917

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Bidang
Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas
Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten
Bantaeng

Nama Mahasiswa : Muh. Naldi

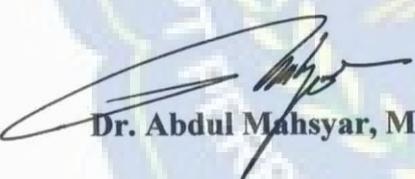
Nomor Induk Mahasiswa : 105611107917

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si


Drs. Muhammad Yusuf, M.Si

Mengetahui :

Dekan

Fakultas Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hyani Malik, S.Sos, M.Si

NBM: 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 068/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Kamis Tanggal 25 bulan Agustus tahun 2022

TIM PENILAI

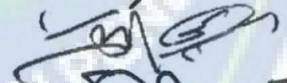
Ketua

Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M.Si
NBM: 730727

Sekretaris

Andi Luhur Prianto, S. IP., M. Si
NBM: 992797

PENGUJI

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si ()
2. Dr. Muhammad Tahir, M.Si ()
3. Drs. Muhammad Yusuf, M.Si ()
4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos, M. Si ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muh Naldi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107917

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Februari 2021

Yang Menyatakan



Muh Naldi

ABSTRAK

Muh.Naldi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab.Bantaeng (Di Bimbing oleh Abdul Mahsyar sebagai pembimbing I dan Muhammad Yusuf sebagai pembimbing II).Terbitnya administrasi kependudukan serta adanya tuntutan data yang akurat di dukung oleh proses pelayanan yang tepat dan cepat saat ini menjadi suatu kebutuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode kualitatif agar dapat mengeksplorasi masalah yang diteliti, hasil penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik, dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. kesemua hal perlu diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan, Baik dala hal Realibility, (Kehandalan) Responsivenees (daya tanggap) dan assurance (Jaminan).
Kata Kunci: *PelayananPublik, Kualitas, Administrasi Kependudukan.*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh Segala syukur dan nikmat atas karunia Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di kantor dinas kependudukan catatan sipil kabupaten Bantaeng“ yang merupakan suatu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis tentunya hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan yang disengaja maupun kesalahan yang tidak disengaja, termasuk dalam penulisan skripsi ini yang tentunya menemui hambatan, dan kesulitan sehingga untuk menjadi lebih baik membutuhkan doa dan dukungan yang merupakan perantara penulis dengan sang pencipta baik yang secara langsung maupun secara tidak langsung. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tiada henti dan tanpa amrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka

berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Secara istimewa penulis mengucapkan terimakasih kepada Orangtua, bapak H. Ramli dan Ibu Hj.Murni telah membesarkan, tak hentinya memberikan kasih sayang yang tulus, serta memberikan kekuatan, nasehat, motivasi agar tidak menyerah dalam proses.
2. Kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. terimakasih atas dedikasinya membangun sistem kampus.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si.
4. Bapak Dr. Abdul Masyar M.Si selaku pembimbing I (satu) dan Bapak Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II (dua) yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr. Nurwahid S.Sos. M.Si
6. Kepada segenap dosen khususnya program studi Administrasi Negara yang saya cintai dan saya banggakan yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih atas ilmu dan pelayanan yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang telah diberikan baik amal perbuatan dan keberkahan.

7. Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Bantaeng dan Jajarannya, serta masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Teman-teman penulis yang tak hentinya memberi dukungan moril dan mendampingi penulis disegala kondisi.
9. Terimah kasih kepada para penguji bersedia meluangkan waktunya membeimbing saya mulai dari seminar hasil sampai seminar tutup.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangatlah jauh dari kesempurnaan karena segala sesuatu yang sempurna itu hanya milik Allah SWT dan oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 12 Juli 2022



Muh Naldi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Peneltian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep dan Teori	11
C. Kerangka Fikir/Kerangka Konsep.....	25
D. Fokus Penelitian	26
E. Deskripsi Fokus	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	30
C. Informan Penelitian.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	32
F. Teknik Pengabsaan data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena dibutuhkan dalam semua aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sarana bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara. Setiap warga negara, serta barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia layanan publik, diklasifikasikan sebagai warga sipil. Masyarakat semakin menuntut agar instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial.

Pemerintah Daerah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Pemerintah daerah diberikan

kemampuan untuk menciptakan dan memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Pemerintah daerah mampu memberikan kualitas layanan yang baik kepada penduduk setempat sebagai hasil dari kebijakan ini, yang menghasilkan kekayaan dan kesejahteraan daerah. Usaha suatu organisasi atau birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai suatu tujuan tertentu dikenal dengan istilah pelayanan publik. Dalam suatu pemerintahan, administrasi kependudukan merupakan salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi kependudukan adalah serangkaian tindakan untuk penataan dan pengelolaan dokumen dan data kependudukan, seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah merupakan masalah kritis. Hal ini terjadi karena, di satu sisi, kebutuhan masyarakat akan layanan berkualitas tinggi

semakin meningkat, sementara praktik penyedia layanan tidak berubah. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun keinginan tersebut seringkali tidak terpenuhi karena pelayanan publik saat ini masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kebutuhan pelanggan harus diprioritaskan dalam pelayanan pemerintah. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat mencapai enam dari sepuluh indikasi pelayanan yang baik yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000:15), yaitu “kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta tanggung jawab, serta kemudahan untuk memperoleh pelayanan.” Jika pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan tersebut, maka kebutuhan masyarakat telah terpenuhi, dan masyarakat telah terpuaskan.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman(2000), disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menterjemahkan publik seperti pada istilah public administration yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak.

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan

administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kependudukan dan catatan sipil, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kontribusi perilaku birokrasi yang secara langsung berdampak pada jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah tidak dapat dipisahkan dari birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi. Seperti yang biasa terjadi di masyarakat, sebagian telah berhasil melaksanakan pelayanan administrasi secara optimal sedangkan sebagian lainnya gagal memberikan pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, khususnya dalam kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kependudukan dan catatan sipil.

Salah satu tantangan pembangunan di Sulawesi Selatan adalah layanan administrasi begitu pula yang dialami oleh kabupaten bantaeng yang membutuhkan kualitas pelayanan administrasi yang masih belum optimal kepada masyarakat. Dan juga masalah juga muncul dari masyarakat yang belum paham tentang persyaratan yang harus dibawa untuk melakukan pelayanan administrasi dapat dilihat masih banyak masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat kartu kependudukan dan kartu tanda penduduk.

Para pegawai masih jauh dari kata professional atau kurang memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehinggadalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat, Kabupaten

Bantaeng sebagai salah satu daerah otonom yang sudah mengembangkan e-government seharusnya dapat meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal administrasi namun di dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kendala ataupun permasalahan yang terjadi. yaitu, interval waktu pencetakan kartu dengan proses perekaman memakan banyak waktu.

Berdasarkan masalah di atas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor dinas kependudukan pencatatan sipil di Kabupaten Bantaeng.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Bukti Langsung kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng?
2. Bagaimana Kendala kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng?
3. Bagaimana Daya Tangkap kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng?
4. Bagaimana jaminan kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di kemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Bukti Langsung kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng
3. Untuk Mengetahui Daya Tangkap kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng
4. Untuk Mengetahui Jaminan kualitas pelayanan publik bidang administrasi di kabupaten bantaeng

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang di harapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pada kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di kabupaten bantaeng.

2. Secara Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran bagi Organisasi/Instansi Pemerintah atau Non Pemerintah setempat tentang kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di kaupaten bantaeng.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bantaeng”. dalam melakukan penelitian perlu dilakukan peninjauan terhadap peneliti yang pernah melakukan penelitian sebelumnya. penelitian mengambil tiga hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bantaeng, antara lain:

1. Hidayattullah, (2017)

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya.

Metode : Kualitatif

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di kecamatan wonocolo dapat diambil kesimpulan yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) kecamatan wonocolo memiliki kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruang pelayanan terdapat meja-meja pelayanan, meja kerja, alat perekam kartu tanda penduduk elektronik berjumlah 1 set 3 unit computer petugas pelayanan dan kusi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kecamatan wonocolo sudah cukup memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Dwima wanti, (2014)

Judul : Kualitas Pelayanan Publik (Salah satu parameter keberhasilan otonomi daerah)

Metode : Kualitatif

Hasil Penelitian : Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus selalu mengedepankan profesionalisme, sesuai bidang tugas dan tanggung jawabnya serta selalu mengacu pada ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dalam setiap proses pelayanan, standar pelayanan minimal sebagai wujud transparansi proses pelayanan harus dimiliki setiap unit pelayanan untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas (Cheaper,better,faster)

3. Kasihta, (2021)

Judul : Kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan (studi di kantor camat sekarbela kota mataram)

Metode : Kualitatif

Hasil Penelitian : Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat kecamatan wonocolo merasa puas dengan pelayanan yang di berikan bagian pelayanan umum kecamatan wonocolo dalam aspek realibility (Kehandalan) Mengenal kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantukesulitan yang dialami pengunjung.

Dilihat dari aspek jaminan (assurance) Khususnya keamanan di kantor kecamatan wonocolo kota Surabaya sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait memberikam rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parker yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal diruangpelayanan akan dipimpin oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. Aspek empati (empathy) , yang diberikan pihak kecamatan wonocolo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopsi untuk layanan



4. Salmani, (2021)

Judul : Kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di kecamatan halong kabupaten balangan.

Metode : Kualitatif

Hasil Penelitian : Bukti fisik (tangible) memiliki fasilitas seperti genset kurang di optimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan realibility (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menengani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Daya tangkap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang di alami pengunjung. Jaminan (assurance) khususnya keamanan di kantor kecamatan halong kabupaten balangan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati (empathy), yang diberikan pihak kecamatan halong yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

5. A Mosso dkk, (2018)

Judul : Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten maybarat provinsi papua barat.

Metode : Kualitatif

Hasil Penelitian : kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat efektif dan efisien pelayanannya sangat menyentuh kepada seluruh masyarakat Kabupaten Maybrat karena memiliki peralatan yang cukup memadai. Waktu pelayanan sudah relative tepat karena sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan masih ada kendala karena ada kekurangan pegawai hanya banyak tenaga honorer yang dibagian operator guna melayani kebutuhan masyarakat bahkan secara prima kepada masyarakat. Sarana dan prasarana kerja di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Maybrat maksimal tetapi masih ada kekurangan peralatan. Kerja aparatur sesuai dengan tupoksi yang ada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Maybrat sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat.

B. Konsep dan teori

1. Teori Kualitas Pelayanan publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis, definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: performance (Kinerja), Reliability (Keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetic (estetika) dan sebagai berikut. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers) yang dikutip dalam (Sinambela, 2010:6). dan menurut Poerwadarminta (2011), kualitas berarti mutu, tingkat baik buruk suatu benda.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyatanya mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut suatu perusahaan atau organisasi. jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sangat baik dan berkualitas. sebaiknya jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Pelayanan Publik merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini, beberapa kegiatan sudah dilakukan oleh pemerintah misalnya dapat dilihat pada kegiatan perencanaan partisipatif seperti musyawarah pembangunan (Musrenbang) baik pada tingkat kecamatan, kabupaten, maupun provinsi dan nasional. Meskipun demikian kegiatan tersebut tidak dapat diselenggarakan sewaktu-waktu, sehingga kepentingan masyarakat dalam bentuk kebutuhan tidak dapat ditangkap dengan cepat oleh pemerintah. Seperti kebutuhan yang terjadi secara tiba-tiba seperti kebutuhan akan kesehatan, air bersih, bisa terjadi sewaktu-waktu. Agar kebutuhan masyarakat dapat segera diantisipasi dan diatasi oleh pemerintah maka diperlukan

media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sesuai dengan perspektif New Public Service maupun good governance, ada beberapa model pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah pelayanan publik di Indonesia diantaranya adalah:

1. Model Citizen's Charter (kontrak pelayanan), model ini berasal dari ide Osborne dan Plastrik (1997). Dalam model ini terdapat standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan warga masyarakat, dan aparat pemerintah berjanji untuk memenuhinya dan melaksanakannya. Model ini merupakan pendekatan dalam pelayanan publik yang memposisikan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Oleh sebab itu, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. Citizen's Charter ini dapat dikatakan sebagai kontrak sosial antara warga dengan aparat birokrasi untuk menjamin mutu pelayanan publik. Adanya kontrak sosial tersebut, maka warga memiliki hak-hak baru apabila dirugikan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan. Dengan mengadopsi model Citizen's Charter, birokrasi juga harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan dengan tujuan memperbaiki kinerjanya secara terus menerus.
2. Model KYC (Know Your Costumers), model ini dikembangkan dalam dunia perbankan yang dapat diadaptasi ke dalam konteks pelayanan publik dalam organisasi pemerintah. Mekanisme kerja dalam model ini yaitu berupaya mengenali terlebih dahulu kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan (Dwiyanto,

2005). Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, maka birokrasi pelayanan publik harus mendekati diri dengan masyarakat. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan para pelanggan yaitu melalui survai, wawancara, dan observasi. Jika menggunakan metode survai maka seperangkat daftar pertanyaan harus disusun untuk mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.

3. Model M-Government (m-Gov), kemajuan teknologi dibidang informasi dan komunikasi ikut berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja birokrasi pemerintah terutama dari segi pelayanan warga masyarakat. M-Government sebenarnya diadaptasi dari Electronic Government (e-Gov) yakni salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Nugroho, 2008). Menurut Kuschu dan Kuscu (2003) bahwa penggunaan e-Gov setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang semula berorientasi pada antrian (in line) di depan meja pegawai dan tergantung pada jam kerja serta person pegawai yang menangani suatu pelayanan tertentu berubah menjadi layanan on line yang dapat diakses website pemerintah melalui komputer yang terhubung ke internet, selama 24 jam sehari Mahsyar, (2011)

Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling

menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusuhan dan tindakan anarkis di berbagai daerah. Seiring dengan itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjerus ke arah negatif dengan berbagai tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar hukum.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mohammad, 2003).

Menurut Hardiyansah (2011: 11) dalam jurnal (Hidayattullah, 2017) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Karena pelayanan pada dasarnya adalah suatu rangkaian kegiatan yang terjadi secara teratur dan berkesinambungan, termasuk semua aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang direncanakan dilakukan dengan mengacu pada kebutuhan penerima dan penyedia layanan.

Menurut Hidayattullah (2017) Publik adalah kumpulan orang yang memiliki keyakinan dan harapan yang sama, yang berarti bahwa setiap orang memiliki

sudut pandang yang sama tentang subjek tertentu. Di sisi lain, istilah publik berasal dari kata bahasa Inggris public, yang berarti luas, komunitas, atau negara. “Kata publik benar-benar menjadi bahasa Indonesia baku untuk menjadi publik, yang menunjukkan besar, banyak orang, dan ramai,” kata penulis tulis Litjan Poltak Sinambella dkk (2011: 5).

Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) Definisi kata "publik" adalah "sekelompok individu yang berbagi pikiran, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang tepat dan unggul berdasarkan norma-norma bersama."

Isu kepentingan publik, yang merupakan inti dari istilah “pelayanan publik”, tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik. Sebelum mendalami lebih jauh topik pelayanan publik, peneliti akan mendefinisikan istilah tersebut.

Pelayanan untuk kepentingan umum banyak spesialis telah berkontribusi pada definisi pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2006: 136), adalah “urutan tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna”. Warga negara yang memerlukan pendidikan umum, seperti memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, akta tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, dan sebagainya, disebut sebagai pengguna.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “pelayanan publik” adalah “segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dalam rangka pengaturan, pembinaan, pemberian fasilitas,

pelayanan, dan lain-lain dalam upaya memenuhi kebutuhan. masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

2. Unsur – unsur Pelayanan publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Sarana dan prasarana juga menjadi faktor pendukung yang penting. Masyarakat sebagai pelanggan jasa mengharapkan pejabat publik menyediakan sarana dan prasarana untuk penggunaan jasa pertanian. Petugas akan dapat melakukan pelayanan dengan lebih mudah dengan tersedianya seluruh sarana dan prasarana. Masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan komponen terakhir.

Setiap pelayanan publik memerlukan prosedur informasi yang jelas, sederhana, dan transparan, serta upaya dari penyedia layanan. Untuk memastikan bahwa layanan diberikan sesuai jadwal, petugas, misalnya, menggunakan sistem antrian. Karyawan, selain sistem, prosedur, dan metode, memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang efektif. Petugas yang memiliki keahlian yang dibutuhkan di bidangnya pasti akan tampil mengagumkan dan memberikan layanan yang luar biasa. Oleh karena itu, untuk memuaskan pengguna jasa diperlukan tenaga profesional jasa yang berkualitas. Mengingat keragaman penduduk dalam hal warna kulit dan suku, serta perilaku dan pendidikan, petugas harus melayani dengan baik dan sabar di samping profesional. Masyarakat berhak ikut serta petugas pelayanan memberikan pelayanan prima. Namun selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban untuk mengikuti protokol pelayanan yang ditetapkan petugas guna menjaga keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima maupun pemberi pelayanan.

3. **Jenis- Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan tidak dapat dibicarakan tanpa menyebut manusia, karena pelayanan erat kaitannya dengan tuntutan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup, keragaman dan keragaman kebutuhan manusia menghasilkan berbagai bentuk pelayanan. manusia Terciptanya pelayanan publik atau publik karena adanya kepentingan yang bermacam-macam bentuknya, mengakibatkan tersedianya berbagai pelayanan publik. Berdasarkan keputusan MENPAN

No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20)

kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administrasi menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang, dan sebagainya. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Hak Milik atau Penguasaan Tanah, dan sebagainya adalah contoh dari dokumen-dokumen ini.
- b. Jasa yang menciptakan berbagai bentuk atau jenis komoditi yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan energi, air bersih, dan sebagainya, disebut sebagai jasa barang.
- c. Pelayanan, yaitu pelayanan yang menciptakan berbagai jenis pelayanan publik antara lain pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pos.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. Business service, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. Trade sevice, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;

- c. Infrastruktur service, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. Sosial and personal service, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. Public administration, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu

- a. Pelayanan masyarakat yang erat kaitannya dengan kegiatan umum pemerintahan seperti Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan Pelayanan Keimigrasian merupakan contoh pelayanan pemerintah.
- b. Pelayanan Pembangunan adalah pelayanan masyarakat yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana untuk membantu anggota masyarakat dalam kegiatan sehari-hari, seperti jalan, jembatan, dan pelabuhan.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Layanan Kebutuhan Esensial menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat serta perumahan murah, seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan rumah murah.
- e. Pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, penjara, panti asuhan, dan pelayanan lain yang berkaitan dengan sifat dan kepentingan yang lebih berpusat pada kegiatan sosial adalah contoh dari pengabdian masyarakat.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
2. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa
3. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup
4. Menimbulkan rasa kenyamanan
5. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks.

4. **Kualitas Pelayanan Publik**

Salah satu inisiatif perusahaan untuk menciptakan kebahagiaan klien adalah dengan memberikan pelayanan yang baik. Jika pelanggan percaya bahwa mereka telah menerima layanan yang sangat baik, itu menunjukkan bahwa organisasi mampu melakukannya juga. Layanan, di sisi lain, tidak dapat dinyatakan secara objektif sebagai produk; melainkan interaksi sosial yang melibatkan subjektivitas, yang lebih bergantung pada nilai, sentimen, dan perilaku.

Kualitas (quality) menurut purnama (2006) “ the extent to which products meet the requirement of people who use them”. yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi

kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Rohman, 2010 bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Pengienbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Menurut Agung Kurniawan, (2005) pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan, keperluan kebutuhan seorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak seperti yang dilaksanakan pada instansi di pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Badan Usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Wykof (2006) menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman (2006) Kualitas layanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemenelemen kualitas yaitu:

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

Ada dua elemen kunci yang menentukan kualitas layanan, menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang diparafrasekan dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60), yaitu layanan yang dihormati dan layanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan dikatakan ideal apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima jauh dari harapan, kualitas layanan yang dirasakan rendah. Kapasitas penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan kliennya menentukan apakah layanan berkualitas tinggi atau tidak.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.

- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan

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

1. Bukti fisik, atau kemampuan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga. Keadaan lingkungan sekitar, serta tampilan dan kemampuan struktur fisik dan infrastruktur, adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan Sri Susanti (2014).
2. Kemampuan untuk menyediakan layanan seperti yang dijanjikan, akurat dan andal, disebut sebagai keandalan.
3. Kesiediaan untuk membantu dan memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas disebut sebagai responsiveness.
4. Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan personel untuk menciptakan kepercayaan konsumen adalah contoh dari assurance, atau keyakinan dan kepastian. Komunikasi, kredibilitas, keamanan, keahlian, dan kesopanan adalah beberapa komponennya.

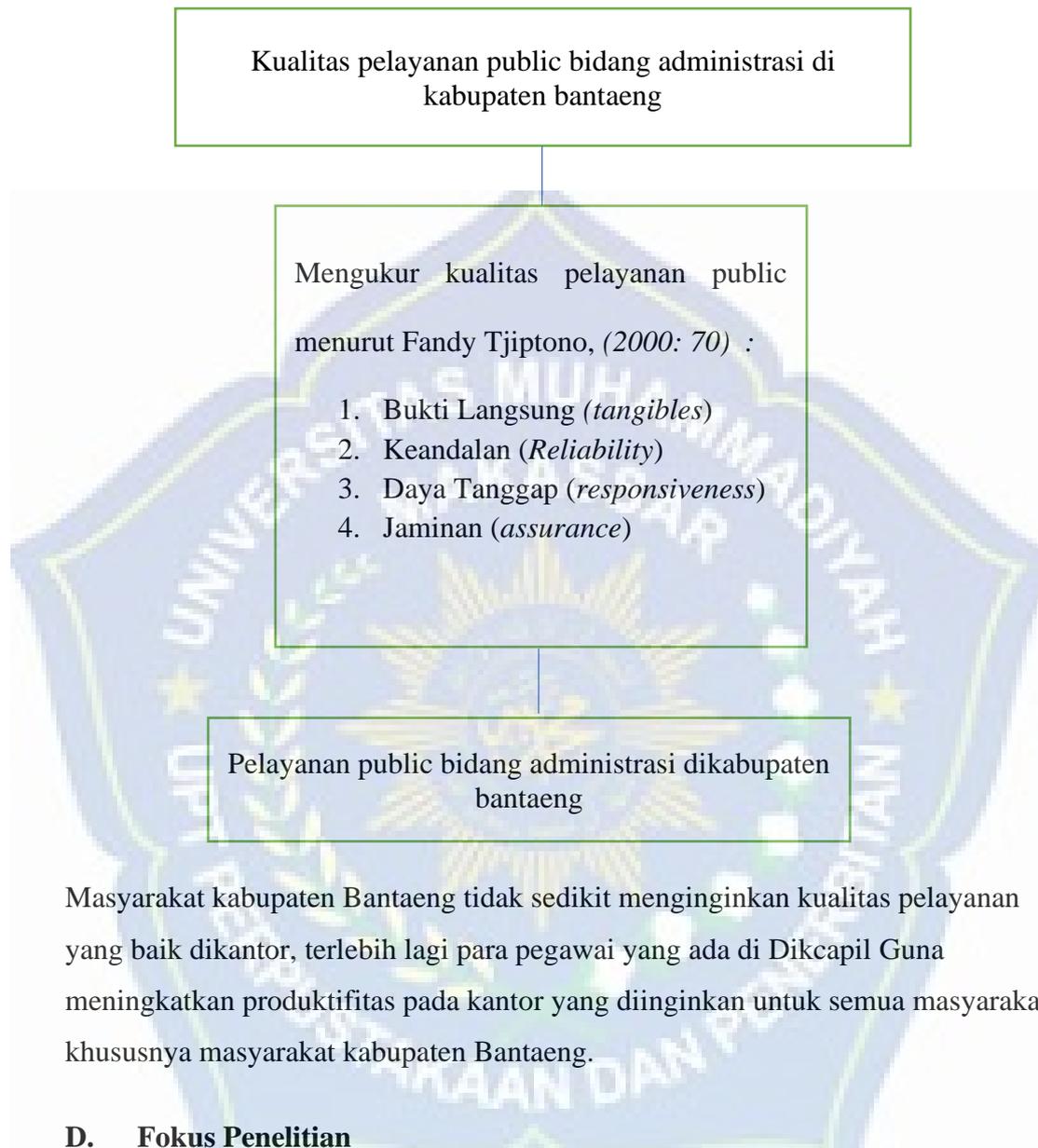
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Sejalan dengan pendapat Agus Dwiyanto, 2010. yang mengatakan bahwa penelitian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efesiensi dan efektifitas, tetapi harus pula dilihat pada indikator yang melekat pada penggunaan jasa seperti kepuasan pengguna jasa dan Berry, dan Zethalm yang dalam Lupiyoadi (2006) perusahaan yang bergerak di bidang jasa melakukan strategi penjualan dengan menerapkan kualitas pelayanan agar jasa yang dihasilkan lebih unggul daripada pesaingnya, kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna. Pola konsumsi dan gaya hidup pengguna menuntut perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas.

C. Kerangka Pikir

Kantor Dinas Kependudukan salah satu pelayanan public kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor dinas kependudukan adalah memberikan pelayanan public kepada masyarakat dibidang kependudukan. Guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh kantor dinas kependudukan terkhususnya yang ada di Kab.Bantaeng.

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



Masyarakat kabupaten Bantaeng tidak sedikit menginginkan kualitas pelayanan yang baik dikantor, terlebih lagi para pegawai yang ada di Dikcapil Guna meningkatkan produktifitas pada kantor yang diinginkan untuk semua masyarakat khususnya masyarakat kabupaten Bantaeng.

D. Fokus Penelitian

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

penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan publik dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Bantaeng.

E. Deskripsi Fokus

Adapun deskripsi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. *Tangibles* (bukti fisik) adalah Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Seperti tersedianya sarana dan prasarana diantaranya kursi di ruang tunggu yang sudah ada, AC (Air Conditioner) yang ada di ruangan pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan, serta koran yang sudah disediakan.
2. *Realibility* (kehandalan), kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai SOP yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur. Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan KK, e-KTP, KIA, e-KTP hilang/rusak, pelayanan kependudukan, sedangkan pencatatan sipil meliputi kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), jika memberikan respon yang baik kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar. Waktu yang di butuhkan ketika melakukan pelayanan di kantor desa yaitu 1 minggu setekag

memasukkan berkas maka berkas sudah bisa di ambil sebab pelayanan sudah bisa online dari desa ke kantor capil.

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



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode tersebut tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, akan tetapi menitikberatkan pada observasi dan susunan alamiah (naturalistic setting).

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menunturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, maka peneliti juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi data. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendiskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (Satu Variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.

Peneliti bertindak sebagai pengamat. peneliti hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. dengan suasana alamiah di maksudkan bahwa peneliti terjun ke lapangan. peneliti tidak berusaha memanipulasikan variabel.

Penelitian deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis) tetapi juga memadukan (Sintesis). Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi. Penelitian seperti ini memerlukan kualifikasi yang memadai. Pertama, peneliti harus memiliki sifat reseptif. Peneliti harus selalu mencari bukan menguji. Kedua, peneliti harus memiliki kekuatan integratif, kekuatan untuk memadukan berbagai macam informasi yang diterimanya menjadi satu kesatuan penafsiran.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Peneliti memilih lokasi untuk melakukan penelitian di instansi tepatnya di dinas kependudukan. Adapun alasan penelitian memilih lokasi ini karena peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Bantaeng.

C. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian tentang “kualitas pelayanan public bidang administrasi di dinas kependudukan kabupaten bantaeng”, penulis menggunakan pendekatan kualitatif menurut Sugiyono, (2017) dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yakni memberikan gambaran serta penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi, bertujuan membuat deskriptif atas suatu fenomena sosial alam secara sistematis, faktual dan akurat. Ini akan memberikan gambaran kenyataan

dari kejadian yang diteliti atau dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variable lain.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelittian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran berdasarkan fenomena atau kenyataan yang terjadi mengenai kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Bantaeng.

a. Informan

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

Tabel 3.1

Informan pegawai Dikcapil Kab.Bantaeng

No	Nama	Jabatan
1	Saleh Ikhwanuddin	Kasi Informasi Pelayanan
2	Suparniati	Kasubag Kepegawaian
3	Megayani	Masyarakat
4	Andi Rahmat	Masyarakat

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen penelitian di gunakan sesuai dengan kebutuhan peneliti, jika seorang peneliti ingin melakukan wawancara maka yang perlu di siapkan adalah pedoman wawancara.

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah si peneliti itu sendiri yang berfungsi untuk memilih informan yang tepat, melakukan pengumpulan data, menganalisis dan menafsirkan data dan menarik kesimpulan dari semuanya. Sehingga instrumen utama yang digunakan untuk melakukan penelitian itu sendiri dengan menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi

E. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka digunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu bentuk penelitian yang dilakukan memperoleh sejumlah data dengan melakukan tanya jawab dan dialog atau diskusi langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan/informan.

2. Observasi/Pengamatan langsung.

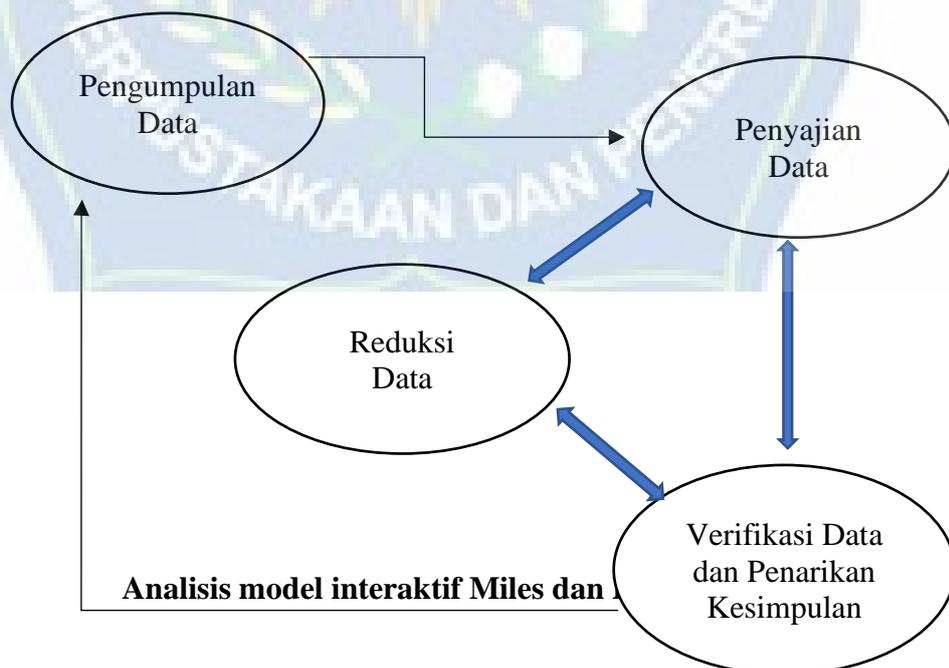
Observasi yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bantaeng. Selanjutnya, peneliti akan menganalisis dan memahami berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji dokumen-dokumen seperti buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan guna melengkapi data-data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah, baik berupa buku, literatur, laporan dan sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis secara analisis model interaktif Miles dalam buku Kadji, (2016:159) dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang didukung serta ditunjang dengan data sekunder. Untuk menganalisa berbagai fenomena dilapangan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :



1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung maupun dokumentasi,

2. Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari lapangan. Langkah ini dilakukan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

3. Penyajian data

Penyajian data dilakukan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Data-data kemudian disortil sesuai kelompoknya dan disusun dengan kategorinya untuk ditampilkan dengan permasalahan yang ditemui.

4. Verifikasi data dan Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang teruji validitasnya.

G. Teknik Pengabsaan Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Misalnya sumber yang berbeda menggunakan Teknik yang sama dan hasilnya yang diperoleh sama maka data data tersebut kredibel.

2. Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara dan sumber yang sama tetapi menggunakan Teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu diperiksa dengan observasi, dokumensi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga selalu mempengaruhi kredibilitas data- data. Oleh karena itu, dalam rangka mengujian kredibilitas data, dapat dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda. Waktu yang dimaksud disini ialah adanya batasan yang dilakukan oleh peneliti baik waktu dalam segi jam dan hari yang dilakukan pada saat penelitian, bila hasil dari pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan kembali secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian dari datanya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng

Kabupaten Bantaeng biasanya disebut juga Butta Toa oleh penduduk kabupaten bantaeng sendiri dan kabupaten sekitarnya, karena kabupaten ini dulunya menjadi pusat kerajaan Bantaeng. Pada jaman kemerdekaan, Kabupaten Bantaeng menjadi pusat dari kresidenan Wilayah Selatan selatan, dan ketika masa pemerintahan Orde Baru, status Kabupaten Bantaeng tidak lagi menjadi pusat Kresidenan karena dihapus oleh pemerintah. Sampai sekarang sebutan tersebut masih ada dan masih menjadi pusat budaya maupun spiritual bagi masyarakat Kabupaten Bantaeng dan sekitarnya.

Kabupaten Bantaeng adalah salah satu kota di Sulawesi Selatan yang berjarak kurang lebih 120 km arah selatan Kota Makassar. Dengan posisi $521^{\circ}13'5''3526'$ lintang selatan dan $119^{\circ}51'142''-120^{\circ}05'27'$ bujur timur. Luas kabupaten Bantaeng termasuk dalam 3 kategori kota/kabupaten terkecil di Sulawesi Selatan dengan luas wilayah $395,83 \text{ km}^2$, yang terdiri dari dataran rendah (pesisir) sampai dataran tinggi (pegunungan) dengan panjang garis pantai 21,50 km. Wilayah Kabupaten Bantaeng memiliki batasbatas wilayah sebagai berikut:

- a. Bagian utara berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Bulukumba
- b. Bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Bulukumba

- c. Bagian selatan berbatasan dengan Laut Flores
- d. Bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Jennepono.

Secara administrasi kabupaten Bantaeng terdiri dari 8 wilayah kecamatan dengan 67 kelurahan/desa, masing-masing terdiri dari 3 kecamatan yang berada di tepi pantai yaitu kecamatan Bisappu, Kecamatan Bantaeng dan Kecamatan Pa'jukukang. 5 kecamatan lain terletak di daerah bukan pantai yaitu Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Gantarang Keke dan Kecamatan Ulu Ere. Berdasarkan data wilayah administratif jumlah desa/kelurahan menurut Kecamatan di Kabupaten Bantaeng tahun 2016-2020 masing-masing terdiri dari 46 Desa dan 21 kelurahan seperti dalam tabel berikut.

Table 4.1
Administrasi data Kabupaten Bantaeng

Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020
Bissappu	4	4	4	4	4
Uluere	6	6	6	6	6
Sinoa	6	6	6	6	6
Banteng	1	1	1	1	1
Eremerasa	9	9	9	9	9
Tompobulu	6	6	6	6	6
Pa'jukukang	10	10	10	10	10
Gantarangkeke	4	4	4	4	4
Bantaeng	46	46	46	46	46

Sumber: Disduk Capil Kab. Bantaeng, 2022

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bantaeng pada publikasi yang berjudul Kabupaten Bantaeng Dalam Angka 2021 merincikan luas masing-masing wilayah 8 kecamatan sebagai berikut :

Table 4.2

Luas dan Wilayah Kabupaten Bantaeng

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (KM ²)
Bissappu	Bonto Labang	32,84
Uluere	Bonto Marannu	67,29
Sinoa	Bonto Maccini	43,00
Banteng	Pallantikang	28,85
Eremerasa	Ulugalung	45,01
Tompobulu	Banyorang	76,99
Pa'jukukang	Nipa-nipa	48,90
Gantarangkeke	Gantarangkeke	52,95
Bantaeng	Bantaeng	395,83

Sumber ; BPS Kabupaten Bantaeng, 2022

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bantaeng telah diberi kewenangan untuk melaksanakan koordinasi dan pemrosesan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi:

Tabel 4.3

Standar Pelayanan kantor Capil Bantaeng

No	Standar Pelayanan (SP)
1	Pelayanan kartu keluarga (KK) WNI/WNA
2	Pelayanan surat keterangan pindah datang (SKPD)
3	Pelayanan kartu tanda penduduk (KTP)
4	Pelayanan kartu identitas anak (KIA)
5	Pelayanan surat keterangan pindah (SKP)
6	Pelayanan surat keterangan pindah datang luar negeri
7	Penerbitan surat keterangan penggantian kartu tanda penduduk (KTP-EL)
8	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan kedua dan seterusnya
9	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak
10	Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran
11	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian

Sumber: Kantor Capil Bantaeng, 2022

Beberapa bentuk pelayanan yang berlaku di kantr dinas kependudukan catatan sipil di kabupaten Bantaeng dan merupakan wewenang yang sudah

berlaku dan ditetapkan oleh pihak pimpinan dan pelayanan tersebut berlaku bagi Warga negara Indonesia Khususnya seluruh masyarakat kabupaten Bantaeng.

Pelayanan Merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik.

Dalam penelitian ini menggunakan teori andy Tjiptono, (2000: 70) dengan empat indikator di dalamnya yaitu Bukti Langsung (tangibles), Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (responsiveness) serta Jaminan (assurance)

1. Bukti Langsung

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pemerintah dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Bukti Fisik merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh masyarakat dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Berikut hasil wawancara bersama SI Sebagai Kasi Informasi Pelayanan

“Berbicara tentang bukti fisik berarti berkaitan dengan apa yang dapat dilihat oleh masyarakat kalau secara menyeluruh sarana dan prasarana yang

disediakan disdukcapil kabupaten Banteng sejauh ini baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinas disdukcapil suda maksimal dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang menunjang masyarakat,hal senada juga di sampaikan oleh Bapak S Berikut hasil wawancara bersama S sebagai Kasubag Kepegawaian

“Sarana prasarana pendukung kerja secara menyeluruh telah terpenuhi terlebih dalam hal menggunakan media internet sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dimana masyarakat tidak harus langsung datang ke kantor namun dapat memperoleh pelayanan melalui website yang telah ada”

Berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai disdukcapil Kabupaten Banteng dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan maksimal dilihat dari pemenuhan sarana dan prasarana yang ada, hal serupa juga disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Bantaeng berikut hasil wawancara bersama M sebagai Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“Saya sebagai masyarakat yang memperoleh pelayan menurut saya pelayanan yang di kasih sudah baik kalo saya liat fasilitas yang telah disediakan di kantor pun cukup nyaman dan pegawai pun dalam melayani masyarakat dengan cara yang ramah semua “

Berikut hasil wawancara bersama AR Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“Kalo menurut saya sarana prasarana yang ada di disdukcapil sudah bagus apalagi sekarang sudah lebih mudah lagi karena dapat memperoleh pelayanan secara online”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa bentuk pelayanan bukti fisik berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. *Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat benar-benar diperhatikan disdukcapil kabupaten Banteng untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap masyarakat.

Gambar 3.1

Ruang Tunggu Disdukcapil Kabupaten Bantaeng



Gambar 3.2
Website Disdukcapil Kabupaten Banteng



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bantaeng,2022

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa dalam kebutuhan sarana dan prasarana disdukcapil kabupaten banteng telah melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

1. Kehandalan

Kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian,

penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Berikut hasil wawancara bersama SI Sebagai Kasi Informasi Pelayanan

“Pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku serta waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Dindukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku “

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa dalam indikator kehandalan disdukcapil telah memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat hal senada juga di sampaikan Bapak S

Berikut hasil wawancara bersama S sebagai Kasubag Kepegawaian

“Dalam melayani masyarakat disdukcapil telah menyelesaikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa disdukcapil dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan

peraturan yang telah berlaku. Berikut hasil wawancara bersama M sebagai Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“Prosedurnya mudah, saya cuma kasih syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanannya jadi cepat”

Berikut hasil wawancara bersama AR Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“Pegawai memberikan pelayanan dan memberikan respon yang baik serta ketika terjadi perubahan prosedur administrasi pelayanan maka disampaikan kepada masyarakat terkait dengan adanya perubahan tersebut selain itu petugas juga sudah menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan petugas juga mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik. kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu dalam menerima dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. Daya Tangkap

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam rangka memenuhi harapan publik dalam pemberian pelayanan publik tentu saja aspek kualitas layanan merupakan kunci yang harus dilaksanakan. Kualitas pelayanan publik ini pada akhirnya dapat dirasakan oleh masyarakat manakala masyarakat memperoleh kepuasan dari layanan publik.

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Ketanggapan atau responsiveness pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banteng berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan. Berikut hasil wawancara bersama SI Sebagai Kasi Informasi Pelayanan

“Kami sebagai pelayanan masyarakat tentunya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terlebih dalam merespon keluhan yang diberikan masyarakat kemudian di tindak lanjuti sesuai dengan aturan yang berlaku”

Berikut hasil wawancara bersama S sebagai Kasubag Kepegawaian

“Kalo soal merespon pelayanan kepada masyarakat dinas disdukcapil telah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP serta menerapkan segolan 5 S ”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Banteng telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat bantaeng hal serupa disampaikan oleh masyarakat Kabupaten Banteng berikut hasil wawancara bersama M sebagai Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“Saya Sendiri merasakan pelayanan yang diberikan disdukcapil kepada masyarakat cukup baik tidak judes ketika ada masyarakat yang bertanya dan juga ramah “

Berikut hasil wawancara bersama AR Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“pegawai dalam menganggaipi masyarakat begitu cepat ketiaka ada saran atau keluhan dan tidak hanya menanggapi namun juga melaksanakan apa yang keluhkan masyarakat “

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa dinas Kependudukan Kabupaten Banteng telah sesuai dengan indikator daya tanggap. Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Jaminan

Jaminan dan kepastian yaitu yang berupa pengetahuan, kesopan –santunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk

menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia pelayanan. Terdiri dari komponen komunikasi kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan – santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah – tamahan para petugas pelayanan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pada penelitian ini, Dimensi Assurance ditentukan oleh indikator – indikator sebagai berikut kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan, mekanisme jalur pengaduan, jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas, jaminan keamanan dalam pelayanan.

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai disdukcapil dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat. Dari beberapa pengertian assurance yang di persepsikan oleh beberapa ahli, maka assurance adalah tindakan karyawan terhadap member atau pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap pelanggan bahwasannya pelanggan akan lebih baik apabila

mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan jaminan yaitu tindakan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam menjamin bahwa masyarakat dapat menyelesaikan urusan mereka dalam hal pengurusan dokumen yang melalui disdukcapil berikut hasil wawancara bersama SI Sebagai Kasi

Informasi Pelayanan

“Disdukcapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen yang selesai diproses, dinas memberikan respon melalui website yang telah tersedia kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya. Terlebih Pelayanan telah dibuka secara *online* dan juga menjamin keamanan privasi data yang dimiliki oleh masyarakat ”

Berikut hasil wawancara bersama S sebagai Kasubag Kepegawaian

“Karna hampir seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah dilakukan secara online yang dapat mempermudah masyarakat dalam memproses dokumen-dokumen masyarakat maka respon yang kami berikan juga dapat diterima melalui online sehingga dapat menjamin bahwa pelayanan dapat berjalan secara efisien kepada masyarakat “

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disdukcapil memberikan pelayanan secara online dengan menjamin bahwa dapat merespon pelayanan masyarakat dengan cepat dan dapat berjalan secara efisien.

Berikut hasil wawancara bersama M sebagai Masyarakat

Kabupaten Bantaeng

“Jaminan keamanan dan kenyamanan pun bagus karna ruangan yang nyaman memberikan jaminan kepada kami untuk merasa tidak bosan dalam menunggu pelayanan “

Berikut hasil wawancara bersama AR Masyarakat Kabupaten Bantaeng

“Kalo menurut saya pelayanan secara online bagus yah tidak mempersulit masyarakat namun karena jaringan yang kadang kurang baik kadang ini yang memperlambat tapi untuk jaminan kemanan data masyarakat saya rasa sudah sangat terjamin “

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa dalam Indikator jaminan Disdukcapil telah berjalan secara maksimal dilihat dari disdukcapil menjamin adanya kemanan dan kenyamanan yang didapat kan masyarkat dalam memproses dokumen secara offline atau dating langsung ke disdukcapil kabupaten banteng dan juga bai masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen secara online serta menjamin kemanan data masyarakat, meskipun ada kendala yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan yang dilakukan secara online yang berhubungan dengan jaringan.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Bantaeng terletak pada ibu Kota kabupaten Bantaeng yang telah memberikan

pelayanan maksimal terhadap penataan dan pengelolaan keadministrasian kependudukan sesuai dengan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas. Kualitas pelayanan administrasi merupakan kewajiban yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini dinas terkait guna memenuhi kebutuhan masyarakat kabupaten bantaeng. Sejauh ini pelayanan administrasi yang diberikan sudah menyentuh di masyarakat walaupun peralatan yang digunakan cukup memadai dan tempat tinggal masyarakat yang relatif jauh.

Kualitas pelayanan administrasi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng dikarenakan kesadaran masyarakat menyadari bahwa sebagai warga negara Indonesia (WNI) diharuskan untuk memiliki kartu tanda penduduk (KTP) secara sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh dinas terkait sesuai dengan kebutuhan masyarakat antara lain: KK dan KTP, Akta perkawinan, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan administrasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat melalui transparansi pelayanan dalam hal informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat, mulai dari prosedur pengurusan sampai dengan informasi lainnya meliputi informasi lewat web site atau dalam bentuk pengumuman lainnya sehingga dapat diketahui masyarakat secara umum. Selama ini masyarakat mendapat informasi dari masyarakat yang lain yang sudah melakukan pengurusan dan dapat langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Banteng dengan menggunakan teori kualitas pelayanan public menurut Fandy Tjiptono, (2000: 70) yang didalamnya terdapat empat indikator yaitu Bukti Langsung (*tangibles*),Keandalan (*Reliability*),Daya Tanggap (*responsiveness*) dan Jaminan (*assurance*).

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan disdukcapil kabupaten Banteng dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik disdukcapil dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Indikator Bukti langsung berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. *Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat benar-benar diperhatikan disdukcapil kabupaten Banteng untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap masyarakat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan disdukcapil untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di disdukcapil kabupaten Banteng telah berjalan sesuai dengan indikator keandalan. Pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan petugas juga mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik. kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu dalam menerima dan memuaskan. Keandalan penyelenggara pelayanan dalam

memberikan suatu pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah 'suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat , dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di disdukcapil kabupaten bantaeng indikator daya tanggap Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku

4. Jaminan (*assurance*).

Dimensi assurance (jaminan) di Kantor Disdukcapil Kabupaten Banteng sudah berjalan sesuai Indikator jaminan dilihat dari disdukcapil menjamin adanya kemanan dan kenyamanan yang didapat kan masyarkat dalam memproses dokumen secara offline atau dating langsung ke

disdukcapil kabupaten banteng dan juga bagi masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen secara online serta menjamin keamanan data masyarakat, meskipun ada kendala yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan yang dilakukan secara online yang berhubungan dengan jaringan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

★ Kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng karena masalah dalam memberikan kualitas pelayanan mengenai keadministrasian yang belum mempunyai kantor tetap dikarenakan pemerintah yang belum stabil.

Pemerintah dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng harus dapat meningkatkan pelayanan yang lebih optimal dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan terhadap pelayanan mulai dari sarana dan prasarana sehingga dapat memberikan suatu pelayanan keadministrasian yang berkualitas terhadap masyarakat.

Masyarakat selama ini sudah mengerti tentang pengurusan dalam pelayanan administrasi pada dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga peran masyarakat sangat mendukung kinerja dari pemerintah setempat dan

sangat mengerti tentang keadaan daerah mereka sehingga memberikan kontribusi pelayanan administrasi yang berkualitas.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat efektif dan efisien pelayanannya sangat menyentuh kepada seluruh masyarakat kabupaten Bantaeng karena memiliki peralatan yang cukup memadai.
2. Waktu pelayanan sudah relatif tepat karena sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Bukti Langsung (*tangibles*)

Dalam indikator ini disdukcapil telah memberikan pelayan sesuai dengan indikator yang dibuktikan dengan tersedianya sarana dan prasana yang baik dalam melayani masyarakat

4. Keandalan (*Reliability*)

Dalam indikator ini disdukcapil Kabupaten Banteng dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

5. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dalam indikator daya tanggap Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

6. Jaminan (*assurance*)

Dalam Indikator Jaminan disdukcapil kabupaten Banteng telah memberikan menjamin adanya kemandirian dan kenyamanan baik kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan secara offline ataupun secara online bentuk kenyamanan yang dimaksudkan diantaranya yaitu menjamin kemandirian data masyarakat serta kemandirian dan kenyamanan sarana dan prasarana yang ada di disdukcapil Kabupaten Banteng.

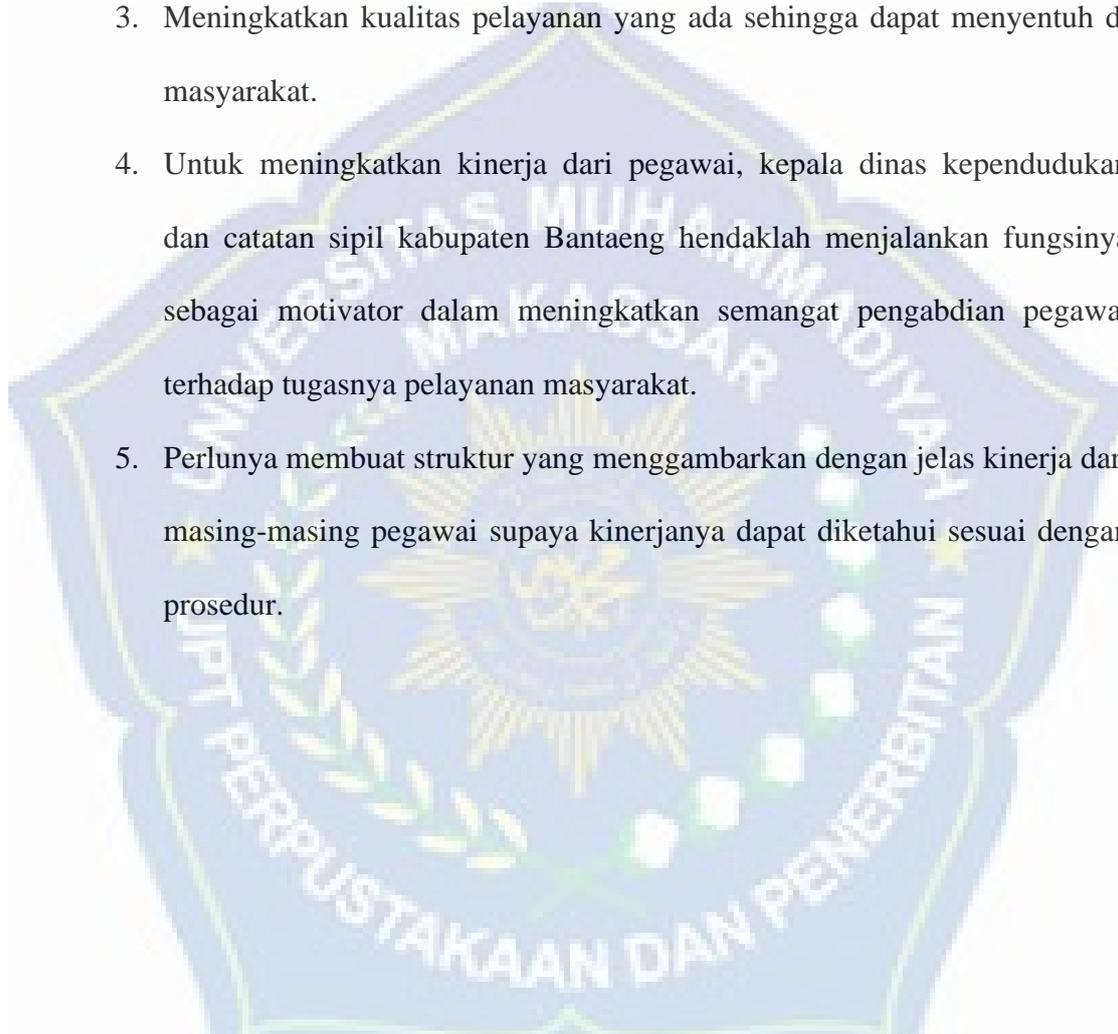
7. Pelayanan masih ada kendala karena ada kekurangan pegawai hanya banyak tenaga honorer yang dibagikan operator guna melayani kebutuhan masyarakat bahkan secara prima kepada semua masyarakat.

8. Kerja aparatur sesuai dengan tupoksi yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat.

B. Saran

1. Disdukcapil Kabupaten Banteng lebih menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan terutama dalam hal fasilitas jaringan internet

2. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kabupaten Banteng kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara online secara keseluruhan agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga dapat menyentuh di masyarakat.
4. Untuk meningkatkan kinerja dari pegawai, kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bantaeng hendaklah menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya pelayanan masyarakat.
5. Perlunya membuat struktur yang menggambarkan dengan jelas kinerja dari masing-masing pegawai supaya kinerjanya dapat diketahui sesuai dengan prosedur.



DAFTAR PUSTAKA

- Barat, P. P. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Dwimawanti, I. H. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penulisan Ilmu Administrasi*. CV Budi Utama.
- KASIHTA, N. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. *Jurnal Articiel Administrasi*, 57, 3.
- Sri Susanti I. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*, 1(2), 274–282.
- SALMANI, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Iasmil Sumapow, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat, Vol 1 No.1 2018
- Wachid Abdul, Jurnal administrasi publik, upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo, Vol.1 No.1 2018
- Sinambela, L.P 2014. Reformasi pelayanan publik, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Sinambela, L.P 2010 Reformasi pelayanan publik, Teori kebijakan, implementasi, cetakan kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara

Suryadi, 2015 Jurnal Ilmu sosial dan Politik, Kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di kota baru kalimantan, Vol.4 No.3 20178

Supranto, 2006 pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, Jakarta, Rineka Cipta

Rohman, Ahmad ainur, 2010. Reformasi pelayanan publik, Malang, Program sekolah demokrasi

Siti Maryam,2016, Jurnal penelitian, Strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan publik (studi Pada pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten sampang), Vol 19, No.2

Melinda tuju, 2017, Jurnal jurusan ilmu pemerintahan, kualitas pelayanan admnistrasi kependudukan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten minaha selatan, vol 2, No,2

JUriko Abdussamad, 2019, jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik, Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gorontalo, vol VI no,2

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2), 81-90.

LAMPIRAN

Gambar 1 : Wawancara dengan Kasi Informasi Pelayanan



Sumber: Di olah Sendiri

Gambar 2: Wawancara dengan Kasubag Kepegawaian



Sumber: Di olah sendiri







**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fisip@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fisip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0763/FSP/A.6-VIII/V/1443 H/2022 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muh. Naldi
Stambuk : 105611107917
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Kependudukan Capil Kabupaten Bantaeng.
Judul Skripsi : ***“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantaeng (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan Capil)”***

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 18 Mei 2022

Dekan,



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **1408/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Bantaeng
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makasar Nomor : 8128/05/C.4-VIII/V/40/2022 tanggal 20 Mei 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **MUH NALDI**
Nomor Pokok : **105611107917**
Program Studi : **Ilmu Adm. Negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl Slt Alauddin No, 259, Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BANTAENG (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan Capil) "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Mei s/d 23 Juni 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 23 Mei 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Dra. Hj SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MADYA**
Nip : **19650606 199003 2 011**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makasar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Alamat : Jl. Kartini No. 2, Kab. Bantaeng, email : dprmtsp.bantaengkab@gmail.com, website : dprmtsp.bantaengkab.go.id

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 503/134/IPL/DPPTSP/V/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 57 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 85 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Administrasi Perizinan dan Non Perizinan.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: MUH NALDI
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
N I M	: 105611107917
No. KTP	: 7303012211990002
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Campagaloe Kec. Bissappu Kabupaten Bantaeng

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul : **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantaeng (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan Cakil)"**

Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Kependudukan Cakil Kabupaten Bantaeng

Lama Penelitian : 23 Mei 2022 s.d. 26 Juli 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat- istiadat Daerah setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Bantaeng Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Bantaeng;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Bantaeng
Pada tanggal : 24 Mei 2022

a.n. **BUPATI BANTAENG**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP,

YOHANIS P.H. ROMUT, S.I.P.
Pangkat : Pembina TK.

NIP : 19750710 199311 1 001





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail : lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 8128/05/C.4-VIII/V/40/2022

19 Syawal 1443 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

20 May 2022 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Sul - Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov Sul - Sel
di -

Bantaeng

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0763/FSP/A.6-VIII/V/1443H/2022M tanggal 18 Mei 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUH. NALDI**
No. Stambuk : **10561 1107917**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantaeng (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan Capil)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 Mei 2022 s/d 26 Juli 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

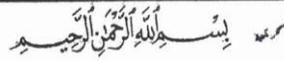
Dr. Ir. **Abubakar Idhan, MP.**
NBM 101 7716



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Ijra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fisisip@unismuh.ac.id
Official Web : https://fisisip.unismuh.ac.id



PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor: 0176/FSP/A.5-VI/II/1443/2022

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Muh Naldi
Stambuk : 105611107917
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantaeng (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan Capil)"

Pembimbing I : Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
Pembimbing II : Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 17 Februari 2022



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muh Naldi
NIM : 105611107917
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	20 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 18 Agustus 2022

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nurwahid, S.Ham.,M.I.P
NBM. 964 591

BAB I Muh Naldi - 105611107917

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Badan PPSDM Kesehatan
Kementerian Kesehatan

Student Paper

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



BAB II Muh Naldi - 105611107917

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

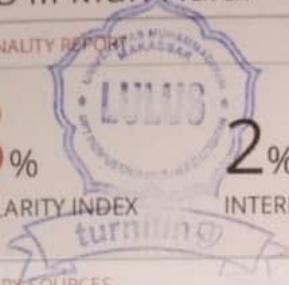
1	eprints.uny.ac.id Internet Source	9%
2	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	3%
3	konsultasi.kripsi.com Internet Source	1%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
8	jurnal.umrah.ac.id Internet Source	1%
9	jurnal.unnur.ac.id Internet Source	1%

B III Muh Naldi - 105611107917

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to UIN Raden Intan Lampung
Student Paper

5%

2

Submitted to State Islamic University of
Alauddin Makassar
Student Paper

2%

3

Submitted to Universitas PGRI Madiun
Student Paper

2%

Exclude quotes

Exclude matches 82%

Exclude bibliography



BAB IV Muh Naldi - 105611107917

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

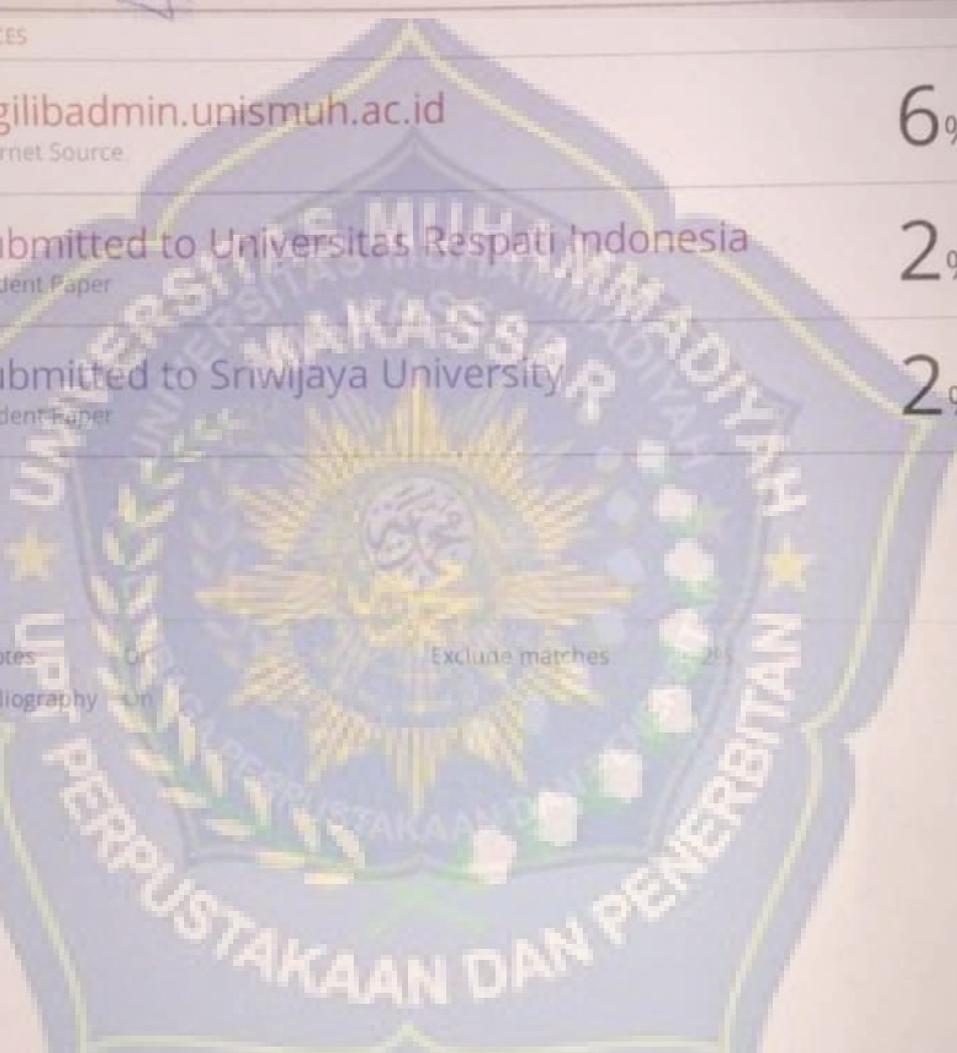
PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	2%
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%

Exclude quotes Exclude matches Exclude bibliography 

AB V Muh Naldi - 105611107917

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX



3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

2

id.123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muh. Naldi lahir pada tanggal 22 November 1999. Anak pertama dari dua bersaudara, buah hati dari bapak H.Ramli dan Ibu Hj. Murni. Mulai memasuki jenjang pendidikan di SD Inpres Campagaloë dan tamat pada tahun 2011 ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Bissappu dan tamat pada tahun 2014 kemudian penulis melanjutkan lagi pendidikan di SMA Negeri 1 Bissappu dan tamat pada tahun 2017. Di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2022.

Jika pembaca ingin mengetahui lebih dalam mengenai skripsi ini atau ada pertanyaan mengenai skripsi ini. Pembaca dapat menghubungi penulis melalui alamat email muhmmadnaldindj@gmail.com . Terimakasih telah membaca skripsi ini, semoga bermanfaat.