

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian pelayanan yang terjadi dalam waktu sehari-hari, dimana pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Didalam pelayanan publik terdapat pelayanan administrasi kependudukan. Akhir-akhir ini pelayanan administrasi kependudukan memiliki masalah yang cukup krusial, dimana kita tahu bahwa akhir-akhir ini dimedia banyak diberitahukan kasus tentang korupsi E-KTP, tidak cuma itu dalam skala kecil pelayanan administrasi kependudukan juga banyak yang harus diperbaiki, contohnya kurang efektifnya waktu penyelesaian pelayanan, kemudian kurangnya informasi yang sampai kepada masyarakat.

Kita tahu bahwa setiap Negara memiliki warga Negara dan tentu pastinya memiliki lembaga pemerintah, di Indonesia peran pemerintah sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah [undang-undang](#) yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang yang berlaku. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.

1 Pasal 1 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan

dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang rumit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman pada khususnya yang notebene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik, selain itu terkendalanya masalah teknis sejak tanggal 27 oktober 2015 menghambat pelayanan terkait administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman itu sendiri²

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Ada 6 poin penting kewajiban pemerintah kabupaten/kota yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan administrasi agar dapat sesuai dengan sasaran dan harapan masyarakat, antara lain :

1. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan
2. Pembentukan Instansi Pelaksana yang tegas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan
3. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan

²<http://capil.slemankab.go.id/> diakses pada tanggal 28 desember 2015

5. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan
6. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan atas tugas pembantuan³.

Lembaga-lembaga di daerah terutama lembaga publik senantiasa dituntut untuk mampu melakukan pengembangan organisasi baik secara intern maupun ekstern dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh sebuah organisasi, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat.

Berbicara tentang organisasi secara langsung akan berkaitan dengan sistem, yang mana sistem-sistem yang ada dalam organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi satu sama lain saling berkaitan dan berhubungan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi. Dengan adanya perkembangan informasi dan teknologi yang semakin cepat, maka akan berdampak pada pola pikir dan bertindak dari masyarakat yang semakin kreatif, inovatif situasi dan kondisi yang terjadi saat ini. Hal inilah yang menyebabkan adanya tuntutan-tuntutan dari berbagai kalangan masyarakat terhadap organisasi, dalam hal ini kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi baik pemerintah atau swasta. Hal ini pada hakekatnya didasarkan pada beberapa aspek dari sebuah organisasi, yang diharapkan lebih efektif, efisien dan cepat dalam melayani kepentingan masyarakat umum. Tuntutan-tuntutan ini pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan dan menjawab tantangan-tantangan yang akan dihadapi oleh organisasi.

Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang

³Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang 23 Tahun 2006

diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Berikut ini merupakan data kepengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam kurun waktu 4 tahun kebelakang

Tabel 1.1.
Data Perkembangan Penyelenggaraan Pemerintahan 2012-2015
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Uraian	Tahun			
		2012	2013	2014	2015
1	Pelayanan Kartu Keluarga	69.025	61.981	72.402	94.706
2	Pelayanan KTP	163.392	61.505	61.370	64.191
3	Pelayanan SKTS	5.720	3.526	3.526	2.623

4	Pelayanan SKPPS	45	48	101	94
5	Pelayanan Izin Penduduk Dalam Provinsi	2.880	2.838	3.111	3.424
6	Pelayanan Izin Penduduk Luar Provinsi	7.152	6.153	6.888	7.726
7	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk	6.595	6.092	6.628	7.839
8	Pelayanan Akta Catatan Sipil	24.418	26.863	24.497	23.195
	a. Akta Kelahiran	18.148	22.139	19.290	15.988
	b. Akta Perkawinan	751	742	676	660
	c. Akta Perceraian	114	93	82	103
	d. Akta Kematian	5.383	3.876	4.416	6.386
	e. Pengakuan dan Pengesahan anak	1	2	5	14
	f. Pengangkatan Anak	21	-	13	27
	g. Laporan Perkawinan Luar Negeri	-	11	15	17

Sumber : data primer

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman?

2. Bagaimana standar Pelayanan Publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pencapaian kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
2. Untuk mengetahui standar pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian standar pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara subyektif. Sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir dalam menulis karya ilmiah tentang profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

2. Secara praktis. Sebagai masukan/sumbangan pemikiran bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.
3. Secara akademis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kepustakaan Departemen Ilmu Administrasi Negara dan bagi kalangan penulis lainnya yang tertarik dalam bidang ini.

E. KERANGKA TEORI

Teori merupakan seperangkat konstruk (atau variabel) yang saling berhubungan, yang berasosiasi dengan proposisi atau hipotesis yang memerinci hubungan antarvariabel⁴.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian dan sekaligus untuk bisa mewujudkan hal-hal yang menjadi tujuan penelitian, maka diperlukan kerangka teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Berturut-turut akan dikolaborasi kerangka pemikiran mengenai konsep kualitas pelayanan publik beserta dengan definisinya, standar pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan maupun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.

1. Tinjauan pustaka

Peneliti menyusun kerangka teori secara utuh untuk mencari landasan tentang kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, untuk itu peneliti terlebih dahulu melakukan pemetaan terhadap peneliti-peneliti terdahulu yang pernah melakukan penelitian yang serupa. Penelitian *pertama*, oleh Zaen Fahizul Wathan tahun 2014 tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, menyimpulkan bahwa keseluruhan kualitas unit pelayanan yang ada di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman yang ditinjau dari 14 unsur

⁴Cresswell, John.W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar hal. 79

pelayanan berkategori B atau berkualitas baik. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah ketersediaan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran tugas dan pekerjaan pegawai. Untuk sarana dan prasarana yang ditempuh di Kantor Kecamatan Depok dalam meningkatkan pelayanan yang prima pada masyarakat yaitu dengan melengkapi fasilitas yang menunjang pekerjaan pegawai seperti komputer dan AC walaupun jumlahnya masih sangat terbatas dan belum sesuai dengan jumlah pegawai yang ada.

Penelitian *kedua*, oleh Sri Susanti pada tahun 2014 tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping, menyimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan

pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping 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 interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Penelitian *ketiga*, oleh Drajat Pamuji pada tahun 2009 tentang Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Tahun 2009, menyimpulkan bahwa hasil penelitian dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator, pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kantor Kecamatan Banjarsari dapat dikatakan baik. Dikatakan baik dengan adanya : Pertama, *reliability* (kehandalan) terlihat dari kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan pembuatan KTP selama 1 jam, kemampuan pegawai untuk tidak melakukan kesalahan dalam biodata. menerapkan pelayanan yang sama obyektif untuk semua pemohon dengan indeks skala 3,88 dengan kategori baik. Kedua, *responsiveness* (daya tanggap) pegawai nampak dari pemberian informasi tentang kejelasan alur pembuatan KTP kepada pelanggan dan kecekatan pegawai untuk segera melayani pemohon tanpa dibiarkan menunggu lama, tanggap terhadap kebutuhan pemohon dan segera merespon keluhan pemohon Kartu Tanda Penduduk dengan indeks skala 4,20 dengan kategori baik. Ketiga, *confidence* (keyakinan) terlihat dari tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan indeks skala 3,90 dengan kategori baik. Keempat, *assurance* (jaminan) pemberian pelayanan yang sama kepada semua pelanggan dan berusaha memahami keinginan pelanggan dengan indeks skala 3,92 dengan kategori baik,

dan Kelima, *tangibles* (bukti langsung) terlihat dari ruangan tunggu yang sangat nyaman dan serta sarana dan prasarana yang memadai yang dimiliki oleh Kecamatan dengan indeks skala 4,26 dengan kategori sangat baik.

Penelitian *keempat*, oleh Rezky Gustianto pada tahun 2014 tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2014 (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Desa Tamantirto Kasihan Bantul), disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto sudah positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai indeks menunjukkan adanya nilai skala sebesar 2,96. Kondisi ini sesuai dengan ketentuan bahwa jika nilai indeks yang diperoleh diantara 2,51–3,25, maka termasuk dalam kategori persepsi positif. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik E-KTP di Desa Tamantirto. Faktor efektifitas, otoritas dan tanggung jawab (*authority and responsibility*), serta inisiatif sudah mempengaruhi secara positif. Sementara faktor disiplin (*discipline*) masih negatif. Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aspek kepastian (*assurance*) adalah dengan lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran. Aspek perhatian (*emphaty*) dapat ditingkatkan dengan memberi pelatihan komunikasi interpersonal kepada pegawai agar dalam melakukan interaksi dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat lebih komunikatif. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti kualitas pelayanan publik E-KTP disarankan untuk menggunakan tempat penelitian pada desa yang berbeda selain Desa Tamantirto agar diperoleh data yang dapat digunakan sebagai perbandingan dari penelitian ini.

Penelitian *kelima*, oleh T. Mansur pada tahun 2008 tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian bina sosial setdako Lhoksumawe, menyimpulkan bahwa diperoleh tingkat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi

kualitas sebagai berikut organisasi, kemampuan dan keterampilan, pengakuan dan penghargaan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut faktor kemampuan dan keterampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Perbaikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama peningkatan dan penyempurnaan pada aspek: kemampuan dan keterampilan, kepemimpinan, penghargaan dan pengakuan, serta faktor organisasi yang akan secara linear cenderung menaikkan kualitas pelayanan masyarakat. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan persepsi masyarakat yaitu kesopanan aparat kecamatan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna layanan, ketepatan waktu penyelesaian, dan layanan sarana dan prasarana yang mendukung.

Dari 5 penelitian diatas perbedaan dengan penelitian kali ini adalah dari jenis penelitian, jika penelitian terdahulu lebih menggunakan jenis analisa kuantitatif sedangkan penelitian kali ini menggunakan analisa kualitatif, selain itu penelitian kali ini dapat dibedakan dari teori yang digunakan.

2. Kualitas Pelayanan

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

Dalam ensiklopedia manajemen, istilah kualitas (*Quality*) diartikan sebagai “suatu sifat, ciri, derajat, standar penilaian yang membedakan suatu hal dari yang lain”⁵. Sedangkan istilah pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan nilai yang dimiliki oleh suatu organisasi dalam memenuhi keinginan masyarakat serta mampu memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat agar mendapat tingkat kepuasan yang tinggi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, dapat pula dilihat dari sejauhmana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang diberikan. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan yang berorientasi profit. Salah satu contohnya adalah konsep yang dikutip dari Zeithaml, Parasuraman & Berry⁶, ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu:

a. Ketampakan Fisik (*tangible*)

Ketampakan fisik meliputi semua fasilitas operasional dan infrastruktur yang disediakan dan digunakan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Ketersediaan pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman menyediakan fasilitas untuk pelanggan sesuai dengan kebutuhan hingga pelanggan tersebut mudah untuk mendapatkannya.

⁵Komaruddin, 1993. *Ensiklopedia Manajemen*, Alumni Bandung.

⁶Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal.182

b. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merupakan informasi yang diberikan terhadap pelanggan. Penyelenggara pelayanan harus memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah respon penyelenggara pelayanan jika terjadi komplain dari pelanggan, Karena komplain merupakan hak bagi setiap pelanggan.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi adalah kemampuan petugas penyelenggara pelayanan dalam menjalankan tugas kepada pelanggan, pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus memberikan pendidikan maupun pelatihan kepada petugas pelayanan sehingga nantinya akan tercipta pelayanan yang maksimal.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan adalah sikap penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan penerima pelayanan. Sikap petugas merupakan faktor penting dalam pelayanan, karena pelayanan adalah sebuah kegiatan pemberi jasa terhadap pelanggan, apabila pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah penyelenggara pelayanan administrasi publik yang pelanggannya sangat memerlukan perlakuan yang baik dan sopan dari petugas.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas menyangkut reputasi instansi tersebut dan bagaimana dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapat.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan di sini adalah bebas dari resiko, bahaya, dan keraguan dalam bentuk hal apapun terkait pelayanan.

h. Akses (*Acces*)

Akses merupakan hubungan antara petugas penyelenggaraan pelayanan dengan pelanggan dapat terjalin dengan baik. Kemudian lokasi instansi dapat dan mudah dijangkau oleh pelanggan.

i. Komunikasi (*Comunication*)

Komunikasi merupakan penjelasan prosedur dan mekanisme untuk mendapatkan pelayanan dari petugas penyelenggara kepada pelanggan.

j. Pengertian (*Understanding the costumer*)

Pengertian merupakan kesiapan petugas penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudian tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang di perlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, melalui kualitas pelayanan prima. Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Penilaian terhadap kualitas dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Tentu saja dilakukan pengamatan mendalam untuk menganalisis kinerja di instansi tersebut.

Menurut Ratminto dan Winarsih setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standarpelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Standar pelayanan, sekurangkurangnya⁷:

- a. Prosedur pemberi pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

⁷Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerpan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal. 23

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain itu agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu⁸:

a. Tingkah laku yang sopan

b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan

c. Waktu menyampaikan yang tepat

d. Keramah tamahan

Sementara Salim dan Woodward dalam Ratminto dan Winarsih⁹ mengemukakan 3 (tiga) standar, sebagai berikut:

⁸H.A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

⁹Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal. 174

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Menurut Surjadi, kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah¹⁰:

- a. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
- b. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
- d. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersamasama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Ada enam faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan¹¹, antara lain:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam

11Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta hal 88

menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauhmana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketepatan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan perasaan nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan / tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

F. DEFINISI KONSEPSIONAL

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan nilai yang dimiliki oleh suatu organisasi dalam memenuhi keinginan masyarakat serta mampu memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat agar mendapat tingkat kepuasan yang tinggi.

2. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurangnya

meliputi¹²: Prosedur pemberi pelayanan; Waktu penyelesaian; Biaya pelayanan; Produk pelayanan; Sarana dan prasarana; Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

G. DEFINISI OPERASIONAL

Pengertian definisi operasional menurut koentjaraningrat adalah suatu usaha mengubah konsep yang berupa konstrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat di uji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain¹³.

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Atau dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksana bagaimana mengukur suatu variabel.

Dalam penelitian ini, penulis memangkas beberapa aspek indikator, dikarenakan untuk lebih menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan pada penelitian ini, agar hasil penelitian yang

¹²Ratminto & Winarsih, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta hal. 23

¹³Koentjaraningrat, 1974. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia Jakarta, hal 75.

dintegrasikan dengan beberapa indikator dapat selaras dan sesuai apa yang diharapkan. Dari uraian diatas, untuk memudahkan penelitian maka penulis menggunakan definisi operasional dengan menggunakan :

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan diukur dengan:

- a. Ketampakan fisik (*tangible*)
- b. Reabilitas (*reability*)
- c. Responsivitas (*responsiveness*)
- d. Kredibilitas (*credibility*)
- e. Akses (*access*)

2. Standar pelayanan

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

3. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

- a. Faktor kesadaran
- b. Faktor aturan
- c. Faktor kemampuan

H. Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian dan metode penelitian yang digunakan harus tepat dan sesuai dengan masalah penelitian. Namun demikian, karena setiap metode pasti memiliki kelemahan dan kelebihan maka untuk menjawab permasalahan penelitian menggunakan beberapa metode yang berbeda untuk saling mengisi dan melengkapi.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian dengan cara data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Akan tetapi penelitian kali ini juga menggunakan kuesioner yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektifitas kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi terkait. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Laporan tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya¹⁴.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian kali ini diambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, mengapa penulis mengambil di Kabupaten Sleman, karena merupakan di Dinas ini menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan, selain itu juga Kabupaten Sleman merupakan kabupaten terbaik yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan individu atau unit analisis dan ciri-cirinya akan diduga. Dimana populasi yang dipilih adalah

¹⁴Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi), PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung, 2012. Hal 11

masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah 850.176 jiwa.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Berdasarkan definisi tersebut dan mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini cukup besar, serta keterbatasan penulis baik dari segi dana dan waktu, maka penelitian ini hanya menggunakan penelitian sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian adalah masyarakat pengguna jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Dalam menentukan besarnya ukuran sampel untuk masyarakat yang berjumlah 850.176 jiwa dijadikan sebagai populasi.

Frank Lynch memberikan rumus untuk menentukan sampel sebanyak ini, yaitu sebagai berikut:¹⁵

Keterangan:

= **Sampel**

= **Jumlah populasi**

¹⁵Frank Lynch, dalam tesis Inu Kencana Syaf2e, *Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Daerah Tingkat 2 Sumendang*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2000, hlm. 35

=Harga patokan (0,50)

=Nilai normal dari variabel (1,96) tingkat kepercayaan 90%

= Sampling error (0,10)

Dari ketentuan tersebut, maka sampel yang diambil dari populasi yang berjumlah 850.176 orang adalah:

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,¹⁶ peneliti menentukan sampelnya siapa saja yang secara kebetulan bertemu orang yang cocok sebagai sumber data atau informasi di lokasi peneliti yang mendapatkan pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

4. Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

¹⁶Sugiyono. 2012. *Statistik untuk penelitian*, Bandung: CV Alfabeta, 2012 hal 67

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden untuk memperoleh informasi dan keterangan yang berkaitan dengan obyek penelitian.

1) Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung dengan yang diwawancarai. Untuk memenuhi data yang dibutuhkan, penulis akan mewawancarai pegawai pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, yaitu:

a) Subbagian perencanaan dan evaluasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

2) Observasi atau yang disebut pula pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu proyek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui pengelihatan, peraba dan pengecap¹⁷. Dalam penelitian ini observasi akan dilakukakn dengan beberapa hal, yakni:

a) Mengamati pengimpletiasian kebijakan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

b) Menagamati faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan dengan menggunakan bahan-bahan yang dianggap relevan diperoleh dari buku-buku, literature dan peraturan perundang-undangan atau dokumentasi lainnya.

- 1) Pengumpulan dokumen-dokumen terkait regulasi atau standar kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan
- 2) Catatan-catatan hasil evaluasi mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan

5. Unit Analisis

Unit analisa data adalah satuan terkecil yang merupakan objek nyata yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang ada dan pokok pembahasan masalah dalam penelitian. Unit analisa data berisi penegasan tentang unit atau kesatuan yang menjadi subjek dan objek penelitian. Dalam kegiatan penyusunan unit analisa data ini unit analisisnya adalah pihak-pihak yang mempunyai relevansi dengan pembahasan untuk dijadikan sumber data yang diperlukan. Berdasarkan substansi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman akan diminta informasinya sebagai basis data, selain itu peneliti akan mengambil sampel dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

b. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang

berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Wawancara dilakukan dengan Ibu Mamik Suparmi selaku Subbag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi.

c. Kuesioner

Merupakan pertanyaan tentang fakta-fakta yang dianggap dikuasai oleh responden. Fakta-fakta tersebut bisa saja berhubungan dengan responden, dengan suatu keadaan ataupun dengan orang-orang yang dikenal oleh responden. Setelah diisi, kuisisioner dikembalikan kepada peneliti sebagai data primer.¹⁸

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Dalam analisis kualitatif, digunakan untuk menganalisis data berdasarkan hasil wawancara. Analisis kualitatif menggunakan model analisis interaktif dari Milles dan Huberman. Untuk lebih jelasnya komponen dalam model analisa interaktif dari Milles dan Huberman dapat dijelaskan dibawah ini yaitu sebagai berikut :

a. Reduksi Data (pengumpulan data)

Merupakan proses seleksi dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Teknik ini digunakan agar data dapat digunakan sepraktis dan seefisien mungkin, sehingga hanya data yang diperlukan dan dinilai valid yang dijadikan sumber

¹⁸ Nazir, Moh. 2002. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia hal. 179

penelitian. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai tahap akhir.

b. Data Display (penyajian data)

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

c. Conclusion Drawing (penarikan kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan hasil akhir penelitian tersebut.¹⁹

Penggunaan metode kuantitatif akan dilakukan berdasar analisis statistik deskriptif yaitu grafik frekuensi. Grafik frekuensi merupakan alat untuk menjelaskan kecenderungan data yang diperoleh dari lapangan. Dengan grafik frekuensi ini peneliti akan menguraikan hasil-hasil penelitian apakah kecenderungan yang didapat dari penelitian telah menggambarkan persepsi responden penelitian. Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner akan diolah dan selanjutnya dimasukan sesuai perhitungan grafik frekuensi. Selanjutnya, tahapan analisis data kuantitatif sebagai berikut: (1) melakukan entri data; (2) melakukan cleaning data; (3) mengeluarkan output data kuantitatif deskriptif (4) menyusun kategori jawaban yang muncul dari sebaran data deskriptif; (5) memberikan interpretasi awal terhadap kecenderungan data deskriptif.

¹⁹Sutopo, H.B, *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2002

