

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini akan terfokus pada pelayanan prima yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Pemberian pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai suatu bentuk kinerja yang dirasa masih kurang dalam penerapan kekuasaan dan pertanggungjawaban. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip pengukuran dan pertanggungjawaban dalam pencapaian kinerja dalam sebuah instansi terkait terhadap pemerintah, dan pemerintah ke masyarakat dalam kewenangannya mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing.

Alasan mengapa peneliti mengambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu karena pelayanan yang diberikan pegawai terlihat adanya sebuah peningkatan dari sebelumnya sehingga bisa memberikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan sudah mengikuti prosedur pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai seperti disediakan Wifi, makanan cemilan dan air putih di ruang pelayanan, disediakan tempat parkir khusus bagi masyarakat, adanya kamar mandi, toilet umum, tersedia juga toilet difabel, mushola, kursi tunggu di bagian depan dan juga dalam, adanya monitor/layar antrian sehingga masyarakat mudah untuk mengetahui kapan nomor antrian tersebut akan dipanggil, tersedianya handsantizer, tersedia alat cek suhu tubuh, dan kursi roda bagi yang membutuhkan.

Pelayanan prima yang telah diberikan kepada masyarakat dalam pencapaian tujuan yang baik dan berkualitas merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dengan tujuan agar masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

**Gambar 1. 1**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**



Indeks kepuasan masyarakat setiap tahunnya selalu meningkat ditahun 2020 indeks kepuasan masyarakat adalah 82,17 dan ditahun 2021 meningkat menjadi 82,99 hingga dibulan Juni 2022 indeks kepuasan masyarakat terus meningkat menjadi 84,19 nilai tersebut menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah berhasil dan mampu menaikkan kualitas pelayanan yang diberikan dari tahun ke tahun agar terciptanya pelayanan prima didalam pemerintahan dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022. Pelayanan yang prima bisa terwujud juga karena adanya komepetensi dari pegawai yang memiliki keterampilan dan memberikan kewajiban yang harus diberikan oleh setiap aparatur pemerintah untuk menjadi pribadi yang memberikan *quality service* yang terbaik tulus dari hati kepada setiap masyarakat guna untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang kita tahu bahwa terwujudnya pelayanan prima atau publik merupakan salah satu ciri dari tata kelola pemerintahan

yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari komitmen untuk membangun birokrasi yang melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

*Service excellent* menjadi representasi wajah pemerintah yang sepenuhnya peduli atas kebutuhan masyarakat. *Service excellent* yang diberikan pemerintah dapat menjadi motivasi bagi masyarakat untuk bekerja sama dengan pemerintah dalam mencapai tujuan. Dengan demikian harus ada komitmen yang tinggi dengan dukungan penuh dan tekad yang kuat dari pimpinan dan seluruh staf baik yang front office maupun karyawan di back office dalam mewujudkan pelayanan prima (*Service excellent*).

Kantor pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan salah satu kantor yang sedang menerapkan pelayanan prima (*Service excellent*). Pelaksanaan pelayanan prima dapat diketahui dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama kurang lebih 1 bulan pelayanan yang diberikan pegawai sudah bagus karena terlihat dari para pegawai yang ramah dan membantu masyarakat dalam memberikan pengetahuan tetapi masih ada ditemui kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN 2021”** permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam mewujudkan pelayanan prima”. Dan adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam mewujudkan pelayanan prima.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*Bagaimana upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan pelayanan prima tahun 2021 ?*”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan pelayanan prima.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat melalui:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan pengetahuan bagi peneliti dan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan metode keilmuan agar dapat merumuskan pemikiran-pemikiran yang bersifat teoritis sebagai acuan penelitian lainnya.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini secara praktis diharapkan mampu memberikan acuan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan prima dengan sebaik-baiknya.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

Pada penelitian ini, peneliti mengambil beberapa referensi yang berkaitan dengan Pelayanan prima (*service excellent*), serta mengembangkannya kembali berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Pada paragraf berikutnya akan diuraikan penelitian terlebih dahulu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Hariatih dan Sukardi, 2022) hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima masih kurang maksimal, seperti pelayanan yang diberikan belum menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima yang seharusnya diterapkan dengan baik oleh setiap dinas yang memberikan pelayanan publik. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sangat penting, karena jika pelayanan prima tidak diterapkan dengan baik maka pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai tidak akan berjalan dengan baik pula. Karena salah satu peran strategi pemerintah dalam mewujudkan pemerintah yang baik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Adapun prinsip pelayanan prima tersebut antara lain: (1) ketepatan dan responsif, (2) kesederhaan kejelasan dan kepastian (transparan), (3) keterbukaan, dan (4) efektif dan efisiensi. Strategi yang diterapkan di dinas dukcapil kabupaten Bima belum sepenuhnya bisa diterapkan secara maksimal, sebagaimana terlihat pada hasil wawancara penulis dengan beberapa warga/masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Sedangkan penelitian dari (Hulu, 2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) prosedur pelayanan, prosedur pelayannya masih ribet, susah dilaksanakan sehingga masih belum sederhana dan masyarakat masih ada yang belum jelas mengenai prosedur alur pelayanan, (b) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat, (c) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi gratis, (d) produk pelayanan, tidak semua prosedur

pelayanan diminta oleh masyarakat dan hasil/produk pelayanan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum, (e) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, (f) kompetensi petugas pemberi layanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi diantaranya: masyarakat belum memahami alur prosedur pelayanan, sarana berupa papan pengumuman belum ada, dan tempat parkir masih sempit.

Penelitian selanjutnya (Is Rahayu Ditta Hapsari, dan Drs. Djoko Santoso TH, M.Pd., 2018) mengemukakan kualitas pelayanan merupakan hal pokok dalam penilaian baik atau buruknya suatu instansi khususnya dalam instansi pelayanan publik. Kualitas pelayanan bisa dikatakan baik jika bisa mewujudkan pelayanan prima, apabila masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh bidang pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan untuk penerbitan akta kelahiran. Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat

Selanjutnya penelitian (Frimayasa, 2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima (*Service Excellent*), untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kelurahan Makasar Jakarta Timur, Hasil penelitian sesuai prosedur dan memenuhi standarisasi yang telah diterapkan pemerintah di hampir semua kelurahan. Hal ini terlihat dari budaya kerja yang diterapkan di kelurahan ini, serta adanya sarana dan fasilitas penunjang kerja yang memadai. Dengan demikian kepuasan masyarakat atas pelayanan di kelurahan ini bisa dikatakan sudah terpenuhi. Tidak hanya itu, dengan adanya kelembagaan masyarakat di kelurahan makasar ini telah membuktikan bahwa para aparat pemerintah dengan warga sekitar

telah melakukan kerjasama yang baik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif.

Pada penelitian (Nurlia, 2018) pelanggan mengharapkan pelayanan prima yang bisa semakin meningkatkan kualitas barang/jasa, pelayanan yang cepat, dan adanya pembaruan dari produk yang ditawarkan, harga yang murah, dan fasilitas yang mudah dan sederhana.

Penelitian dari (Rohman, 2017) Faktor yang mempengaruhi kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an Kecamatan Pangarengan adalah, tingkat pendidikan dan kualitas pemimpin dan masyarakat, sarana dan prasarana yang ada, kerjasama antara pemimpin dan masyarakat, serta aturan birokrasi yang jelas meskipun sampai saat ini belum ada, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merata tanpa ada penyelewengan dan tebang pilih.

Menurut hasil penelitian dari (Nurkholis et al., 2020) Customer service merupakan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan yang dialami oleh tamu/konsumen. Pelatihan customer service bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan oleh tenaga kependidikan kepada masyarakat, khususnya para orangtua dari calon siswa yang hendak bersekolah di SMKN 2 Kalianda. Kegiatan pelatihan dilakukan dengan memberikan materi terlebih dahulu yang dilanjutkan dengan praktik secara langsung. Materi yang diberikan berupa pelatihan marketing, pelatihan teknik pendekatan kepada konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa. Berdasarkan hasil yang diperoleh, pelatihan berhasil meningkatkan kualitas tenaga kependidikan dalam pelayanan terhadap pelanggan yang dibuktikan dari pelayanan yang diberikan secara baik, ramah, dan jelas dalam memberi informasi kepada pelanggan. Peningkatan kualitas dari tenaga kependidikan secara tidak langsung meningkatkan kualitas dari manajemen dan organisasi sekolah, sehingga mampu lebih berkembang, khususnya dalam merekrut calon siswa baru

Penelitian selanjutnya tentang faktor kendala pelayanan dari (Riyanda, 2017) pelayanan

Disdukcapil Kota Batam disebabkan oleh dana yang kurang memadai untuk melengkapi fasilitas-fasilitas atau sarana dan prasarana padahal sarana dan prasaran sangat berpengaruh pada kelancaran dalam proses pelayanan , selain itu terdapat kendala dari faktor *leadership* dan kendala sebagian SDM yang masi kurang berkualitas terhadap proses pelayanan dan masih perlu adanya sosialisasi, karena masih terdapat kesalahpahaman antara petugas dengan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti mengurus surat pindah dan lain sebagainya.

Dilihat dari segi sisi sosial budaya pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat seperti penelitian dari (Mahsyar, 2011) masyarakat menjadi kurang menghargai sehingga menimbulkan ketidakpedualian masyarakat terhdadap instansi pemerintah dan juga mendorong munculnya krisis ketidakpercayaan dan menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.

Maka dari itu diperlukan *service excellent yang dapat* meningkatkan layanan dengan memberikan layanan saranan dan prasarana yang baik sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan prima yang baik (Tsamara & Nugraha, 2020).

**Tabel 1. 1 Tabel Literture Rivew**

<b>NO</b>	<b>NAMA PENELITI</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
1	(Hariatih dan Sukardi, 2022)	Strategi Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Dukcapil Kabupaten Bima (Jurnal	Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi dan faktor pendukung dan penghambat pemerintah daerah dalam meningktakan pelayanan publik di dinas

		Penkomi: Kajian Pendidikan & Ekonomi	Dukcapil Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis dan sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan pada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima masih kurang maksimal, seperti pelayanan yang diberikan belum menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima yang seharusnya diterapkan dengan baik oleh setiap dinas yang memberikan pelayanan publik.
2	(Hulu, 2022)	Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara) (Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara dapat diketahui dari 6 indikator yaitu prosedur pelayannya masih ribet, susah dilaksanakan sehingga masih belum sederhana dan masyarakat masih ada yang belum jelas mengenai prosedur alur pelayanan, waktu penyelesaian, pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat, semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi gratis, tidak semua prosedur pelayanan diminta oleh masyarakat dan hasil/produk pelayanan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, namun masyarakat merasa nyaman dengan ruang

			<p>pelayanan kompetensi petugas pemberi layanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.</p>
3	<p>(Is Rahayu Ditta Hapsari, Drs. Djoko Santoso Th, M.Pd., 2018)</p>	<p>Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)</p>	<p>Mengemukakan kualitas pelayanan merupakan hal pokok dalam penilaian baik atau buruknya suatu instansi khususnya dalam instansi pelayanan publik.</p>
4	<p>(Frimayasa, 2017)</p>	<p>Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur ( Jurnal Cakrawala)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima (Service Excellent), untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kelurahan Makasar Jakarta Timur, Hasil penelitian sesuai prosedur dan memenuhi standarisasi yang telah diterapkan pemerintah di hampir semua kelurahan. Hal ini terlihat dari budaya kerja yang diterapkan di kelurahan ini, serta adanya sarana dan fasilitas penunjang kerja yang memadai. Dengan demikian kepuasan masyarakat atas pelayanan di kelurahan ini bisa dikatakan sudah terpenuhi. Tidak hanya itu, dengan adanya kelembagaan masyarakat di kelurahan makasar ini telah membuktikan bahwa para aparat pemerintah dengan warga sekitar telah melakukan kerjasama yang baik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif.</p>

5	(Nurlia, 2018)	Strategi Pelayanan Dengan Konsep <i>Service Excelent</i> . (Meraja Journal)	Pelanggan mengharapkan pelayanan rima yang bisa semakin meningkatkan kualitas barang/jasa, layanan yang cepat, adanya pembaruan dari porduk yang ditawarkan, harga yang murah, dan fasilitas yang mudah dan sederhana.
6	(Rohman, 2017)	Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Perdesaan (Jurnal Reformasi)	Faktor yang mempengaruhi kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an Kecamatan Pangarengan adalah, tingkat pendidikan dan kualitas pemimpin dan masyarakat, sarana dan prasarana yang ada, kerjasama antara pemimpin dan masyarakat, serta aturan birokrasi yang jelas meskipun sampai saat ini belum ada, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merata tanpa ada penyelewengan dan tebang pilih.
7	(Nurkholis et al., 2020)	Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda (Journal Of Technology And Social For Community Service (JTSCS))	Pelatihan customer service bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan oleh tenaga kependidikan kepada masyarakat, khususnya para orangtua dari calon siswa yang hendak bersekolah di SMKN 2 Kalianda. Kegiatan pelatihan dilakukan dengan memberikan materi terlebih dahulu yang dilanjutkan dengan praktik secara langsung. Materi yang diberikan berupa pelatihan marketing, pelatihan teknik pendekatan kepada Konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa. Berdasarkan hasil yang diperoleh, pelatihan berhasil meningkatkan kualitas tenaga

			kependidikan dalam pelayanan terhadap pelanggan yang dibuktikan dari pelayanan yang diberikan secara baik, ramah, dan jelas dalam memberi informasi kepada pelanggan. Peningkatan kualitas dari tenaga kependidikan secara tidak langsung meningkatkan kualitas dari manajemen dan organisasi sekolah, sehingga mampu lebih berkembang, khususnya dalam merekrut calon siswa baru.
8	(Riyanda, 2017)	Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. (Jurnal Niara)	Kendala peayanan dari pelayanan Disdukcapil Kota Batam disebabkan oleh dana yang kurang memadai untuk melengkapi fasilitas-fasilitas atau sarana dan prasarana padahal sarana dan prasaran sangat berpengaruh pada kelancaran pelayanan , selain itu terdapat kendala dari faktor leadership dan kendala sebagian SDM yang masi kurang berkualitas terhadap proses pelayanan perlu adanya sosialisasi
9	(Mahsyar, 2011)	Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. (Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan)	Dilihat dari segi sisi sosial budaya pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat menjadi kurang menghargai sehingga menimbulkan ketidakpedualian masyarakat terhdadap instansi pemerintah dan juga mendorong munculnya krisis ketidakpercayaan dan menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.
10	(Tsamara & Nugraha,	Penerapan <i>Service Excellence</i> Sebagai	<i>Service excellence</i> adalah upaya untuk meningkatkan layanan

	2020)	Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). (Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran)	humas yang ada dikota Surabaya dengan memberikan layanan sarana dan prasarana yang baik dan dapat koridor diakses secara gratis.
--	-------	---	--

Berdasarkan kajian diatas, telah dijelaskan oleh beberapa peneliti terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan prima (*service excellent*) beserta dinamikanya masing-masing. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama sama mendalami tentang usaha mewujudkan pelayanan prima disebuah instansi dan mengetahui kendala apa saja yang menyebabkan pelayanan tersebut menjadi tidak efektif, sedangkan yang akan membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sekarang akan fokus membahas pelayanan prima yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman dan mengetahui bagaimana cara pegawai dalam menciptakan pelayanan yang prima agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Unsur-Unsur Pelayanan Prima (*service excellent*)

Unsur-unsur melayani prima, sesuai keputusan Menpan No. 81/1993, yaitu

#### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### 2. Kejelasan dan kepastian

Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat

yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

4. Keterbukaan

Pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan main serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung.

5. Efisien

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.

6. Ekonomis

Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar.

7. Keadilan yang merata

Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

### **1.6.2 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (Service Excellence)**

Proses dan tahapan pelayanan prima Judiari dalam (Frimayasa, 2017)

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.
4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

### **1.6.3 Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman**

#### **1. SEKRETARIAT**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, urusan kepegawaian, urusan perencanaan, dan urusan keuangan, serta mengoordinasikan pelaksanaan tugas satuan organisasi.

Sekretariat dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja kesekretariat;

2. perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;
3. pelaksanaan urusan umum;
4. pelaksanaan urusan kepegawaian;
5. pelaksanaan urusan keuangan;
6. pelaksanaan urusan perencanaan;
7. pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan organisasi lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
8. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Sekretaria dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**1. Subbagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :**

1. penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan umum dan urusan kepegawaian;
3. pengelolaan persuratan dan kearsipan;
4. pengelolaan perlengkapan, keamanan, dan kebersihan;
5. pengelolaan dokumen dan informasi;
6. penyusunan perencanaan kebutuhan, pengembangan dan pembinaan pegawai;
7. pelayanan administrasi pegawai dan pengelolaan tata usaha kepegawaian; dan
8. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian.

**2. Subbagian Perencanaan dan Keuangan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :**

1. penyusunan rencana kerja Subbagian Perencanaan dan Keuangan;

2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan perencanaan dan urusan keuangan;
3. pengoordinasian penyusunan rencana kerja Sekretariat dan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. pengoordinasian evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kerja Sekretariat dan pelaksanaan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. pelaksanaan perbendaharaan, pembukuan, pelaporan keuangan; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Perencanaan dan Keuangan.

### 3. **BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. perumusan kebijakan teknis Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
3. pelaksanaan dan pembinaan pelayanan administrasi kependudukan;
4. pembinaan kepemilikan identitas penduduk; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

#### 4. **Seksi Identitas Penduduk**

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan identitas penduduk dan pembinaan kepemilikan identitas penduduk. Seksi Identitas Penduduk dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Identitas Penduduk;
2. perumusan kebijakan teknis pelayanan identitas penduduk dan pembinaan kepemilikan identitas penduduk;
3. pelaksanaan dan pembinaan pelayanan identitas penduduk meliputi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Tinggal Sementara, Surat Keterangan Orang Terlantar, dan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas;
4. pembinaan dan pengawasan kepemilikan identitas penduduk meliputi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Tinggal Sementara, Surat Keterangan Orang Terlantar, dan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Identitas Penduduk.

#### **6. Seksi Pendataan Penduduk**

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelayanan pendataan penduduk. Seksi Pendataan Penduduk dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Pendataan Penduduk;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan, pembinaan dan pelayanan pendataan penduduk;
3. pelayanan perubahan elemen data dan biodata penduduk;
4. pendataan dan pembinaan penduduk non permanen;
5. pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan; dan

6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Pendataan Penduduk.

#### **7. Seksi Pindah Datang**

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk. Seksi Pindah datang Penduduk dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Pindah Datang Penduduk;
2. perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pelayanan pindah dan datang penduduk;
3. pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk dan pelayanan pindah dan datang penduduk;
4. pelayanan pindah datang penduduk rentan administrasi kependudukan; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Pindah Datang Penduduk.

#### **8. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi

1. penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
2. perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan sipil;
3. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4. pembinaan dan pengawasan kepemilikan dokumen pencatatan sipil; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

#### **9. Seksi Kelahiran**

Seksi Kelahiran mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelayanan pencatatan kelahiran. Seksi kelahiran dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Seksi Kelahiran;
2. perumusan kebijakan teknis pembinaan
3. pelayanan pencatatan kelahiran dalam akta kelahiran dan penerbitan kutipan akta akta kelahiran;
4. pelayanan pencatatan kelahiran dan pencatatan kematian meliputi akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran, akta kematian dan kutipan akta kematian;
5. pembinaan dan pengawasan kepemilikan dokumen pencatatan kelahiran; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Kelahiran.

#### **10. Seksi Kematian**

Seksi Kematian mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pelayanan pencatatan kematian. Seksi Kematian dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Kematian;
2. perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kematian;
3. pelayanan pencatatan kematian dalam akta kematian dan penerbitan kutipan akta kematian;
4. pembinaan dan pengawasan kepemilikan dokumen pencatatan pencatatan kematian; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Kematian

#### **11. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan**

Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan dan pembinaan pelayanan pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, dan pencatatan pengakuan, pengangkatan, pengesahan anak, dan perubahan status kewarganegaraan. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi ;

1. penyusunan rencana kerja Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan;
2. perumusan kebijakan teknis pelayanan dan pembinaan pencatatan perkawinan, perceraian, dan pengakuan, pengangkatan, pengesahan anak, dan perubahan status kewarganegaraan;
3. pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian meliputi akta perkawinan dan kutipan akta perkawinan;
4. pelayanan pencatatan pengakuan, pengangkatan, pengesahan anak, dan perubahan status kewarganegaraan;
5. pembinaan dan pengawasan kepemilikan dokumen perkawinan, perceraian, dan pengakuan, pengangkatan, pengesahan anak, dan perubahan status kewarganegaraan; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan

## **12. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PEMANFAATAN DATA**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data melaksanakan tugas mengelola informasi administrasi kependudukan dan pelayanan pemanfaatan data kependudukan, dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi ;

1. penyusunan rencana kerja Bidang Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data;
2. perumusan kebijakan teknis penmgelolaan informasi administrasi kependudukan dan pelayanan pemanfaatan data kependudukan;
3. pengelolaan system informasi administrasi kependudukan;
4. pembinaan, pengoordinasian, dan pelaksanaan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

### **13. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan dan pembinaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Pengelolaan Informasi Sistem Administrasi Kependudukan;
2. perumusan kebijakan teknis pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
3. pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
4. pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

### **14. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan**

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
2. perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data;
3. pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
4. pengelolaan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
5. pelayanan legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.

#### **15. Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan**

Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan dan evaluasi kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. penyusunan rencana kerja Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan;
2. perumusan kebijakan teknis kerja sama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. penyiapan, pelaksanaan dan evaluasi kerja sama administrasi kependudukan;
4. penyiapan, pelaksanaan dan evaluasi inovasi sama administrasi kependudukan;
5. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan

## 16. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian. Jenis dan jumlah jabatan fungsional sesuai dengan kebutuhan.

### 1.6.4 Definisi pelayanan prima

Menurut Munir Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok dengan acuan materi melalui sistem, tata cara dan metode tertentu sebagai usaha perwujudan untuk memenuhi kepentingan orang lain (Fernandes & Marlius, 2018). Sedangkan pelayanan yang prima menurut Saleh yaitu sikap peduli kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memfasilitasi semua kebutuhan pelanggan guna mewujudkan kepuasan pelanggan (Rohman, 2017b). Pelayanan merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi yang mempunyai tugas bertanggung jawab melayani dan memenuhi setiap keperluan pelanggan yang memiliki keinginan yang berbeda beda ditambah pula dengan sikap yang berbeda-beda (Suparman HL, VINA islami, 2019)

Pelayanan prima juga sering disebut dengan *service excellent*, *service excellent* lebih berfokus kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan layanan yang terbaik yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat dan kepentingan masyarakat upaya yang dilakukan agar tercapai layanan yang terbaik yaitu menonjolkan kemampuan, penampilan yang baik, sikap, perhatian, tindakan, tanggung jawab yang baik (Zein Bastiar, 2010).

Adapun manfaat dari pelayanan prima menurut Setyobudi dalam (Desthiani &

Ernawati, 2020) dijelaskan bahwa pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah untuk masyarakat dan pelanggan sebagai acuan penyusunan standar pelayanan yang baik.

Sikap yang seharusnya dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan yaitu perasaan menjadi bagian dari perusahaan, perasaan bangga ditempat kerja, kesetiaan yang tinggi untuk bekerja dan mempertahankan nama baik perusahaan (Desthiani & Ernawati, 2020)

Dalam mewujudkan pelayanan prima agar konsumen merasa puas perusahaan memang dituntut untuk teliti akan kebutuhan dan keinginan konsumen yang bisa saja berubah rubah (Dilla & Tanty, 2017). Dalam memuaskan agar terealisasi jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan konsumen sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan bukan kebijakan sesaat yang tujuannya meningkatkan citra perusahaan.

Standar mutu pelayanan dijadikan ukuran dalam melihat pelayanan tersebut sudah baik atau tidak, untuk mencapai standar mutu pelayanan kompetensi menjadi penting, karena kompetensi itu adalah kemampuan sekaligus keterampilan dalam bekerja yang wajib dimiliki oleh seorang pegawai untuk terwujudnya pelayanan prima.

Menurut (Wibowati, 2021) kualitas pelayanan yaitu tindakan memenuhi kebutuhan dan permintaan serta ketepatan waktu yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Lupiyodi dalam (Wibowati, 2021) mengatakan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* atau bukti langsung. Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana

fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau kehandalan. Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan dari pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap. Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang harus jelas dan tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan tertentu yang bisa menyebabkan salah persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan. Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* atau empati. Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan sifatnya pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan mempunyai pengertian dan pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan serta mempunyai waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **1.6.5 Konsep Pelayanan Prima**

Konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Mayasari, 2015) konsep pelayanan prima yaitu dengan menyesuaikan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan yaitu meliputi penampilan yang sopan, berfikir positif, sehat dan logis, dan mempunyai sikap saling menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Mempunyai rasa kepedulian yang penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian dan juga mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan dan menerima segala kritikan dan saran yang diberikan.

c. Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan seperti melakukan tindakan pencatatan setiap pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, memastikan kembali kebutuhan para pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan tidak lupa untuk berterimakasih dengan harapan pelanggan akan datang kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Pemahaman dan keahlian yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik fisik atau non fisik yang mampu meningkatkan

kepercayaan diri.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Sikap yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap apa yang telah ditugaskan kepadanya dan sikap yang berpihak kepada pelanggan sebagai perwujudan dari rasa kepedulian guna menghindari kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## **1.7 Definisi Konseptual**

Penelitian ini menggunakan dua jenis definisi konseptual berdasarkan pengertiannya, yaitu definisi tentang “pelayanan prima/ *service excellent*”, dan definisi tentang “Kualitas Pelayanan”. Berikut dua definisi konseptual tersebut:

### **1.7.1 Pelayanan prima (*service excellent*)**

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan, masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan bisa mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

### **1.7.2 kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan yaitu tindakan memenuhi kebutuhan dan permintaan serta ketepatan waktu yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan.

## **1.8 Definisi Operasional**

Definisi operasional yaitu penjelasan pada variabel-variabel yang diteliti di definisi konseptual, maka peneliti fokus kepada 2 variabel dalam analisis pelayanan prima (*service excellent*) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu variabel

kualitas pelayanan dan pelayanan prima.

Variabel	Indikator	Parameter
Kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung atau <i>tangible</i></li> <li>2. Keandalan atau <i>realibility</i></li> <li>3. Daya tanggap atau <i>responsiveness</i></li> <li>4. Jaminan atau <i>assurance</i></li> <li>5. Empati atau <i>emphaty</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkiran luas</li> <li>2. Toilet yang bersih</li> <li>3. Mushola umum</li> <li>4. Ruangan nyaman</li> <li>5. Pelayanan yang akurat</li> <li>6. Kemampuan pegawai dalam memberikan layanan cepat</li> <li>7. Pegawai memiliki rasa sopan santun</li> <li>8. Memahami keinginan konsumen</li> </ol>
Konsep Pelayanan prima	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap atau <i>attitude</i></li> <li>2. Perhatian atau <i>attention</i></li> <li>3. Tindakan atau <i>Action</i></li> <li>4. Kemampuan atau <i>ability</i></li> <li>5. Penampilan atau <i>appearance</i></li> <li>6. Tanggung jawab atau <i>accountability</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap saling menghargai</li> <li>2. Memiliki rasa kepedulian</li> <li>3. Melakukan tindakan dalam pelayanan</li> <li>4. Memiliki keterampilan kerja</li> <li>5. Penampilan rapi</li> <li>6. Bekerja sesuai dengan tugasnya</li> </ol>

## 1.9 Metode Penelitian

### 1.9.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan mengenai masalah yang dihadapi (Aprianty, 2016). Menurut Sitorus data kualitatif berupa uraian yang terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi (Adriyani et al., n.d.). Penelitian kualitatif menjadi pilihan peneliti untuk mempermudah menjawab rumusan masalah

dengan pengambilan data berbentuk wawancara.

### **1.9.2. Lokasi penelitian**

Pada penelitian ini penulis memilih Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lokasi penelitian.

### **1.9.3 Unit Analisis Data**

#### **Data primer**

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan cara pengambilan langsung data kepada informan sebagai sumber informasi dengan metode wawancara.

#### **Data sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini didapat dari kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya untuk dijadikan sebagai pendukung dalam analisis kasus-kasus yang telah terjadi sehingga memperkuat studi dalam penelitian ini. Contoh dari data sekunder dalam penelitian ini meliputi kajian dokumentasi, kajian penelitian terdahulu serta dokumentasi- dokumentasi yang berhubungan pada penelitian ini.

### **1.9.4 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah hal yang penting dalam melakukan penelitian, karena data dari penelitian tersebut akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dengan metode wawancara dan studi dokumentasi. Adapun dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

### **1.9.5 Wawancara**

Wawancara menjadi hal yang sangat penting dalam penelitian kualitatif karena

akan menggali informasi seputar penelitian. Wawancara merupakan suatu percakapan yang memiliki tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu hubungan antara pewawancara sebagai penanya dan pihak yang di wawancarai sebagai narasumber yang akan menjawab pertanyaan. Dalam tahapan wawancara ini, narasumber yang peneliti pilih antara lain sebagai berikut:

1. Bapak Hani (Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian)
2. Ibu Nisa Mukhtiana ( pegawai pelayanan KK)
3. Bapak Rubianto ( pegawai pelayanan Akta kematian )
4. Bapak Bagus (Pegawai Pelayanan Akta Kelahiran)
5. Ibu Titi (Pegawai pelayanan Rekam KTPEL)
6. Bapak Indri (Pegawai pelayanan Sinkronisasi Data)
7. Bapak Pram (Pegawai pelayanan Kutipan Perkawinan)
8. Bapak Sultan Ma'ruf (Masyarakat/ Pengguna Layanan)
9. Bapak Edi Susanto (Masyarakat/ Pengguna Layanan)
10. Ibu Vita Ardiyanti (Masyarakat/ Pengguna Layanan)
11. Ibu Elisabeth (Masyarakat/ Pengguna Layanan)

#### **1.9.6 Studi Dokumentasi**

Selain menggunakan metode wawancara, penelitian ini juga menggunakan metode dokumentasi. Arti dari dokumentasi sendiri adalah suatu catatan tertulis atau bergambar yang berkaitan dengan suatu hal yang terjadi, serta merupakan suatu fakta dari data yang tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Dalam studi dokumentasi dilakukan cara menyelidiki data seperti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian, catatan seperti jurnal, skripsi, file atau hal hal yang sudah pernah

didokumentasikan.

### **1.9.7 Teknik Analisis Data**

Muhadjir mengatakan analisis data yaitu upaya mencari dan menata data secara runtut dari catatan hasil observasi, hasil wawancara guna meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti (Rijali, 2018).

Data terkait pelayanan prima (*Service Excellent*) didapatkan dari berbagai sumber yang nantinya akan di analisis secara mendalam sehingga akan dapat diketahui bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan pelayanan prima dan apa kendalanya dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Selanjutnya secara rinci tahapan dalam analisis data penelitian ini antara lain sebagai berikut

### **1.9.8 Reduksi Data**

Reduksi data merupakan teknis analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan menyisihkan yang tidak perlu sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang lebih bermakna dan memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Dengan jumlah data yang banyak maka diperlukan tahap reduksi yang tujuannya untuk memilih data yang relevan atau tidak.

### **1.9.9 Penyajian Data**

Data yang sudah peneliti kumpulkan serta sudah direduksi kemudian akan dijelaskan dengan fenomena yang terjadi dilapangan. Masing masing penjelasan mengenai berbagai aspek yang akan diteliti secara terpisah dalam bentuk bab, sehingga didalam pembahasan akan lebih tersusun dan akan semakin lebih mudah dipahami.

### **1.9.10 Menarik Kesimpulan**

Menarik kesimpulan merupakan akhir dalam proses analisis data terhadap pembahasan yang telah dilakukan, selanjutnya hasil dari pembahasan akan dirinci pada kesimpulan yang berkaitan dengan pelayanan prima (*service excellent*) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman. Maka dalam menarik kesimpulan adalah suatu hal yang menjadi tujuan akhir dari penelitian ini.