

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemenangan rakyat atas rezim otoriter pada tahun 1998 membuka permasalahan yang selama ini tertutup rapat akan harapan untuk meningkatkan taraf hidup dan kebebasan di dalam setiap aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, pembungkaman yang dilakukan oleh rezim Soeharto terhadap aktifitas mahasiswa dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) ditambah dengan minimnya tingkat kualitas kesejahteraan turut membantu agenda reformasi ini.

Salah satu tuntutan mendasar yang diinginkan oleh masyarakat pasca tumbanganya rezim Soeharto yaitu Netralitas dan Agenda Reformasi Birokrasi yang selama ini (zaman Soeharto) dirasakan selalu memihak terhadap golongan tertentu. pada zaman Soeharto birokrasi selalu dijadikan sebagai “alat politik” pemerintah guna memenangkan partai pemerintah (Golkar) dalam setiap pemilihan umum yang dilakukan dalam tengat waktu 5 tahunan, mirip rezim kolonial Belanda dalam memanipulasi aparat birokrasi tradisional yang diintegrasikan ke dalam struktur kolonial.

Secara terminologis aparatur birokrasi dapat diidentifikasi sebagai pegawai negeri sipil (PNS). Mereka adalah para PNS, aparat Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan anggota kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Demikian pula dengan kelembagaan pegawai negeri sebagai mesin politik negara korporatik-otoritarian

oleh rezim orde baru. Tindakan pelembagaan itu dimulai lewat pembentukan Korps karyawan (Kopkar) pemerintahan dalam negeri di awal orde baru, dan kemudian di sempurnakan dengan pembentukan KORPRI (korps pegawai republik indonesia) lewat keppres No. 82 tahun 1971.

Agenda reformasi birokrasi yang digadang-gadangkan pasca runtuhnya rezim soeharto mendapatkan banyak masalah, salah satunya adalah faktor politik, birokrasi selalu tergoda akan rayuan gombal para politisi penghamba dunia materi. Dengan mudahnya para birokrasi di peralat oleh politisi korup guna turut membantu dalam konfrontasi politik baik itu pada tingkatan daerah maupun pusat. Hal ini terbukti dengan besarnya jumlah *incumbent* (yang masih menjabat) terpilih kembali sebagai kepala daerah atau setidaknya terdapat 172 calon kepala daerah yang terpilih kembali pada saat pemilu.¹

Pada tataran ini, netralitas birokrasi merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi, mengingat birokrasi merupakan jembatan penghubung antara masyarakat dengan pemerintah, di samping itu pula birokrasi ibarat dua sisi mata uang selain sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat birokrasi pun dijadikan sebagai salah satu indikator yang penting guna mengetahui tingkat kinerja pemerintahan secara keseluruhan.

Semangat reformasi telah mendorong munculnya perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah nasional maupun lokal dengan harapan besar akan terwujudnya pemerintah nasional maupun lokal dengan harapan besar akan

¹ Drs. Taufiq Efendi dalam Majalah Figur, *Reformasi Birokrasi*, PT Panca Wira Karsa, 2007 hal.26

terwujudnya pemerintah yang demokratis dan berpihak kepada masyarakat. Semangat perubahan itu terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai konsekuensi perubahan peraturan perundang-undangan nasional yakni diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang dalam perkembangannya diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004. Hal itu merupakan harapan besar bagi bangkitnya daerah dari ketidakberdayaannya yang selama ini tenggelam akibat kekuasaan pemerintahan pusat yang sentralistik.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 membawa suatu harapan baru bagi terwujudnya tata pemerintah yang baik. Aparatur pemerintah dengan sendirinya mempunyai peran yang sangat penting, baik sebagai pelaksana pemerintah dan sekaligus menjadi publik service.

Upaya di atas memang sulit untuk segera diwujudkan dalam jangka pendek, karena keadaan itu tertanam sudah lama dan bahkan mengakar. Namun dalam iklim reformasi dan otonomi daerah, upaya di atas perlu dilaksanakan, bahkan perlu ada terobos-terobosan untuk mempercepat. Dengan demikian menjadi semakin jelas bahwa upaya pemeberdeyaan birokrasi di daerah tidak dapat ditawar lagi dan harus menjadi prioritas utama sebelum pemerintah daerah memikirkan atau mengupayakan peningkatan produktivitas sumber daya lainnya.

Berbicara mengenai pelayanan, sebenarnya sudah menjadi hak dasar bagi masyarakat baik secara individual maupun kelompok sebagai warga bangsa

sehingga mendapat pelayanan dalam konteks yang wajar adalah hak yang perlu dipenuhi oleh pemerintah. Sementara aparat birokrasi sebagai personel-personel publik service mempunyai kewajiban memberikan pelayanan publik secara maksimal baik dalam bentuk lisan, tulisan, maupun tindakan. Birokrasi pemerintahan daerah merupakan instrumen pemerintah yang mempunyai tanggung jawab pokok dalam pelayanan publik, yakni memuaskan kepentingan publik atas prinsip-prinsip yang melekat pada birokrasi dan dengan mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan tanpa memandang pada strata atau derajat seseorang.

Tuntutan terhadap birokrasi sering muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para apatur birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang terlalu mengada-ada. Sudah sering kita menyaksikan antrian panjang masyarakat yang akan membayar rekening listrik di PLN atau membayar pajak di kantor-kantor pelayanan publik. Kekesalan pengguna jasa dapat dimengerti karena untuk membayar saja mereka harus mengantre dalam waktu yang cukup lama dan prosedurnya sering berbelit-belit. Antrian panjang juga sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ketika masyarakat mengurus Akta Kelahiran, dan semua pelayanan di dinas tersebut. Manajemen kearsipan tampaknya masih menjadi kendala bagi sebagian

besar kantor yang melayani jasa pelayanan publik sehingga pelayanan masyarakat tidak dapat terlaksanakan secara cepat.²

Pada organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Penilaian kinerja birokrasi tidak cukup dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi saja akan tetapi harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada penggunaan jasa.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Administrasi kependudukan, masyarakat mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri apabila sudah dewasa yaitu umur 17 tahun keatas dan masyarakat melapor atas peristiwa penting misalnya setiap kelahiran harus wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya

² Agus Dwiyanto dkk, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajahmada University Press, Yogyakarta, 2005 hal. 99

peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Dengan pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa penting, seseorang akan memperlancar urusan misalnya Akta kelahiran dapat digunakan untuk daftar sekolah dan KTP digunakan untuk berpergian, jual beli, urusan dengan bank dan pengurusan surat-surat penting lainnya.

Tabel I.1
Jumlah Penduduk yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2012

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Penduduk
1	KTP	260.000
2	KK	200.620
3	Surat Pindah	13.863
4	Akta Kelahiran	25.164
5	Akta Kematian	74
6	Akta Perkawinan Non Islam	103
7	Akta Pengakuan Anak	3
8	Akta Pengesahan Anak	2
9	Akta Perceraian	11

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebumen 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang mengurus KTP selama tahun 2012 sebanyak 260.00 orang, KK sebanyak 200.620 orang, surat pindah 13.863 orang, Akta Kelahiran 25.154 orang baik secara umum dan terlambat dalam pengurusanannya, Akta Perkawinan Non Islam 103 orang, Akta pengakuan anak 3 orang, Akta pengesahan Anak 2 orang dan Akta perceraian 11 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan jumlah pelayanan KTP lebih besar dibandingkan kebutuhan pelayanan lainnya karena peran KTP yang sangat penting untuk mengurus keperluan sehari-hari dibandingkan surat-surat lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian awal pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terdapat kekurangan dan keluhan dari masyarakat. Kekurangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu semenjak diberlakukannya SIAK pada tahun 2009 seharusnya dinas mempunyai operator untuk ditempatkan di 26 kecamatan atau TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) sampai saat ini belum ada, operator yang berada di setiap kecamatan merupakan operator milik kecamatan sehingga Dinas tidak mempunyai kewenangan untuk reward ataupun punishment dan petugas register di desa yang sampai saat ini belum ada petugas yang khusus sebagai pencatat peristiwa penting di tingkat desa. Keluhan-keluhan dari masyarakat: adanya kesulitan teknis yang terlalu mengada-ada, antrian yang cukup lama, prosedurnya berbelit-belit, biaya mahal, adanya istilah pelayanan melalui orang dalam atau menggunakan pihak ketiga. Ini yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus pendaftaran penduduk dan pelaporan peristiwa. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan seseorang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan pelayanan antara lain:

“petugas pada jam kerja tidak berada di tempat dengan alasan yang tidak jelas, adanya pelayanan yang diistilahkan dengan “melalui orang dalam” sehingga pelayanan lebih cepat.”³

³ Wawancara dengan bapak Narto tanggal 13 Desember 2012

B. Rumusan Masalah

Dalam pelayanan publik, masyarakat berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi layanan juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya permasalahan yang timbul dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimanakah kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian dan rumusan pokok permasalahan yang diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praksis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini dapat diharapkan dapat memperjelas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012.

- b. Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dalam memberikan sumbangan pengetahuan serta akan menambah khasanah keilmuan berkaitan dengan manajemen pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praksis

- a. Penelitian ini dapat memetakan atau setidaknya memberikan gambaran perihal kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012.
- b. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah Kabupaten Kebumen pada umumnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam perbaikan pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan.

E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori merupakan uraian tentang berbagai konsep atau teori yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian sebagai kejelesan titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan masalah, memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian disorot.

Teori adalah suatu pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti di satu atau beberapa

faktor tertentu dalam masyarakat,⁴ sedangkan teori adalah serangkaian asumsi, konsep, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep.⁵ Berdasarkan pengertian di atas tentang teori maka kerangka dasar teori dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengertian Pemerintah dan Pemerintahan

Pemerintah dan pemerintahan mempunyai pengertian yang berbeda. Pemerintah merujuk kepada organ atau alat perlengkapan, sedangkan pemerintahan menunjukkan bidang tugas atau fungsi. Dalam arti sempit pemerintah hanyalah lembaga eksekutif saja. Sedangkan dalam arti luas, pemerintah mencakup aparatur negara yang meliputi semua organ-organ, badan-badan atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara yang melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan negara. Dengan demikian pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga negara yang terdiri dari lembaga-lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif.

Dalam arti sempit pemerintahan adalah segala kegiatan, fungsi, tugas dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara. Di samping itu dari segi struktural fungsional pemerintahan dapat didefinisikan pula

⁴ Koentjoroningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1997, hlm.9

⁵ Bintoro Tjokroamijoyo, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta: 1985, hlm. 30

sebagai suatu sistem struktur dan organisasi dari berbagai macam fungsi yang dilaksanakan atas dasar-dasar tertentu untuk mewujudkan tujuan negara. Secara deduktif dapat disimpulkan bahwa pemerintah dan pemerintahan dibentuk berkaitan dengan pelaksanaan berbagai fungsi yang bersifat operasional dalam rangka pencapaian tujuan negara yang lebih abstrak, dan biasanya ditetapkan secara konstitusional.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga ketertiban dalam kehidupan masyarakat sehingga setiap warga dapat menjalani kehidupan secara tenang, tenteram dan damai. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri. Pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap orang dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Secara umum fungsi pemerintahan mencakup tiga fungsi pokok yang seharusnya dijalankan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.⁶

- Fungsi Pengaturan

Fungsi ini dilaksanakan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah adalah pihak yang mampu menerapkan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya

⁶Ane Permatasari, S.IP, MA, *Diktat Dinamika Politik & Pemerintahan*, UMY 2001 hlm:3

fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah juga mempunyai fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Perbedaannya, yang diatur oleh Pemerintah Daerah lebih khusus, yaitu urusan yang telah diserahkan kepada Daerah. Untuk mengatur urusan tersebut diperlukan Peraturan Daerah yang dibuat bersama antara DPRD dengan eksekutif.

- Fungsi Pelayanan

Perbedaan pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terletak pada kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan Pertahanan Keamanan, Agama, Hubungan luar negeri, Moneter dan Peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan publik (Public service) dan pelayanan sipil (Civil service) yang menghargai kesetaraan.

- Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah, fungsi ini menuntut pemberdayaan Pemerintah Daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan. Untuk itu Pemerintah Daerah perlu meningkatkan peranserta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan pemerintah, pusat dan daerah, diarahkan untuk meningkatkan aktifitas ekonomi masyarakat, yang pada jangka panjang dapat menunjang pendanaan

Pemerintah Daerah. Dalam fungsi ini pemerintah harus memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, sehingga dengan demikian partisipasi masyarakat di Daerah dapat ditingkatkan. Lebih-lebih apabila kepentingan masyarakat diperhatikan, baik dalam peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah.⁷

2. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.⁸ Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁹ Menurut Tjiptono mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut:¹⁰

1. Intangibility

Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau

didengar sebelum dibeli. Konsep intangible itu sendiri memiliki dua pengertian,

⁷,Ane Permatasari, S. IP, MA, *Diktat Dinamika Politik & Pemerintahan*, UMY, 2011, hlm:9.

⁸ B. Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.2003. hal. 36

⁹ Gronroos(1990:27) dalam buku *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* hlm.2

¹⁰ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002.

yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.

2. Inseparability

Bahwa jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dalam pelayanan terdapat dua jenis pelayanan yaitu pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan, pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat. Adapun perbedaan karakteristik antara pelayanan barang dan jasa, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I.2
Perbedaan karakteristik antara pelayanan barang dan jasa

Barang	Jasa
Konsumen memiliki objeknya	Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah 'spesial'
Suatu produk atau barang dapat disimpan, di gudang, sampelnnya dapat dikirim	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau di kirimkan contohnya.
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen adalah 'rekanan' yang terlibat dalam proses produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasi	Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya
Jika terjadi kesalahan produksi, produk (barang) dapat ditarik kembali dari pasar	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan

Sumber : Zemke (dalam Collins & McLaughlin, 1996:559)¹¹

Pelayanan publik menurut Thoha, suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu yang memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.¹² Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara

¹¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, hlm.3

¹² Miftah Thoha, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Yogyakarta: Widya Mandala, 1991.

negara, dalam hal ini bukanlah kebutuhan yang secara individual tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.¹³

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi pengguna. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik adalah:

- a. Tidak dapat memilih konsumen;
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan;
- c. Politik menginstitutionalkan;
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks;
- e. Sangat sering diteliti;
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi;
- g. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan terhadap peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Lebih Lanjut pelayanan publik diklasifikasikan dalam dua kategori utama yaitu

¹³ Lijan Poltak Sinambela, dll. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori kebijakan dan implementasi*, Jakarta: Bumi Akasara, 2006, hal.15

pelayanan kebutuhan dasar (seperti kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok dan lain-lain) dan pelayanan umum yang terdiri dari tiga kelompok pelayanan administratif (pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan untuk publik), pelayanan barang (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik) dan pelayanan jasa (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik).

Berdasarkan berbagai batasan konsep tersebut di atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Pelayanan publik tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan pelayanan publik dalam pengertian lain adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dll).

Faktor adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang

dinyatakan atau yang tersirat. Faktor adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Faktor pelayanan adalah sejauh mana kenyataan pemberian pelayanan sesuai dengan pemberian pelayanan yang baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah (publik)
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan
5. Resource yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat

Selain itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan meliputi 6 faktor, yaitu:¹⁴

1. Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum

¹⁴ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2008

5. Keterampilan petugas
6. Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Faktor-faktor yang telah dijelaskan diatas sangat penting dalam sebuah pelayanan publik agar pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah menjadi sebuah pelayanan prima yang sangat diinginkan oleh masyarakat karena apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan maka akan terjadi kendala dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah di sektor publik.

Dilihat dari indikator pelayanan publik yang telah ada, sudah seharusnya pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kebumen memenuhi beberapa standar yang telah diuraikan diatas, namun dalam kasus SIAK ini masih ada beberapa indikator yang masih belum terpenuhi yaitu seperti kondisional, dimana kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Hal ini terlihat dari ketidaksiapan finansial untuk menyediakan alat maupun sumber daya manusia (SDM) untuk pengolahan sistemnya, transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hal ini tercermin dari semenjak diberlakukannya SIAK ini banyak masyarakat dari kecamatan-kecamatan yang cukup jauh dari kabupaten merasa sangat sulit akses kepengurusannya karena memerlukan waktu yang cukup lama.

3. Kinerja Pelayanan Publik

Pengertian Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.¹⁵ kinerja pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kinerja pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk.¹⁶

Menurut Kotler mengemukakan dimensi kinerja pelayanan, meliputi :¹⁷

- 1 Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

¹⁵ Joko Widodo, *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia*, Surabaya, 2001, hal: 206

¹⁶ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002.

¹⁷ *Ibid*

- 2 Keresponsivan (Responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3 Keyakinan (Confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
- 4 Empati (Empathy), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan
- 5 Berwujud (Tangibles), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry 10 dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan publik pelayanan, yaitu:¹⁸

1. Ketampakan fisik (Tangibles)
bukti konkrit atau penampilan berupa gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh provider (pemberi pelayanan).
2. Reliabilitas (Reliability)
ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Responsivitas (Responsiveness)

¹⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm: 182-185

kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

4. Kompetensi (Competence)

ukuran yang menunjukkan kesesuaian antara petugas/ pegawai dengan fungsi atau tugas.

5. Kesopanan (Courtesy)

ukuran yang menunjukkan nilai-nilai kesopanan, penghormatan, perhatian dan sikap bersahabat pegawai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

6. Kredibilitas (Credibility)

ukuran yang menunjukkan kantor atau lembaga yang produktif dalam membangun reputasi dengan cara membina persamaan dan membangun kepercayaan kepada masyarakat.

7. Keamanan (security)

ukuran yang menunjukkan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

8. Akses (Acces)

kemudahan dalam memakai layanan itu sendiri. Untuk mengetahui jangkauan layanan, maka untuk melihat kemudahan akses ini dapat diukur dari kemudahan masyarakat untuk mendatangi Dinas kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Kebumen dan kemudian kemudahan dalam menemui aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk membantu memberikan informasi kepada masyarakat.

9. Komunikasi (Communication)

Memberikan informasi kepada masyarakat dalam bahasa yang mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran, kritikan dan kebutuhan masyarakat.

10. Pengertian (Understanding the Costumer)

Perlakuan dan perhatian pribadi yang diberikan pemberi pelayanan (provider) kepada masyarakat untuk mengerti kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kinerja suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kinerja pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah usaha untuk menjelaskan atau sebagai gambaran yang lebih jelas mengenai batasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman pengertian. Disini konseptual yang akan digunakan adalah:

1. Pemerintah adalah aparatur negara yang meliputi semua organ-organ, badan-badan atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara yang melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah. Pelayanan publik tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan pelayanan publik dalam pengertian lain adalah

serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

3. Kinerja Pelayanan Publik adalah kinerja pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk dan pelaksana untuk mengukur suatu variabel, sehingga penelitian ini akan benar-benar terarah dengan baik atau jelas.

Adapun indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Ketampakan fisik (Tangible):
 - a. Fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas
 - b. Fasilitasnya mudah dioperasikan untuk dapat menghasilkan output yang berkualitas
 - c. Infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan administrasi kependudukan dinas kependudukan dan pencatatan kabupaten kebumen.

2. Reliabilitas (Reliability):

- a. Tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Ada perbaikan dari memberi pelayanan kepada masyarakat apabila terjadi kesalahan

Apabila reliabilitas di dinas kependudukan dan pencatatan kebumen sudah memenuhi hal-hal yang sudah disebutkan diatas, maka pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil akan berjalan lancar dan masyarakat merasa nyaman karena apabila ada kesalahan akan diperbaiki oleh pegawai secara bertanggungjawab.

3. Responsivitas (Responsiveness):

- a. Tingkat kepedulian
- b. Kemampuan untuk cepat dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat
- c. Terbuka dalam menerima kritikan

Apabila responsivitas di dinas kependudukan dan pencatatan kebumen sudah memenuhi hal-hal yang sudah disebutkan diatas, maka pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil akan berjalan lancar dan masyarakat merasa nyaman.

4. Kompetensi (Competence):

- a. Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi atau tugas
- b. Cepat tanggap dalam melayani masyarakat
- c. Meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan atau perubahan tugas dengan mengadakan pelatihan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat akan memperlancar pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil.

5. Kesopanan (Courtesy):

- a. Pelayanan yang ramah
- b. Perhatian terhadap masyarakat
- c. Kedisiplinan dan kesopanan pada saat memberikan pelayanan

Apabila sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah maka akan saling menghargai dan menghormati antara pegawai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

6. Kredibilitas (Credibility):

- a. Reputasi kantor/dinas
- b. Adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan masyarakat dengan output pelayanannya

- c. Petugas selalu ada selama jam kerja

Apabila kredibilitas di dinas kependudukan dan pencatatan kebumen sudah memenuhi hal-hal yang sudah disebutkan diatas, maka kredibilitas dinas kependudukan dan pencatatan sipil baik menurut pandangan atau persepi masyarakat.

7. Keamanan (Security):

- a. Adanya jaminan keamanan kepada masyarakat selama proses pelayanan
- b. Memberikan rasa nyaman kepada masyarakat

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.

8. Akses (Acces):

- a. Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarananya memadai
- b. Mudah dijangkau oleh masyarakat
- c. Dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

Dengan akses yang mudah dijangkau masyarakat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan adminstrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.

9. Komunikasi (Communication):

- a. Komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat
- b. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami
- c. Kepedulian mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

10. Pengertian (Understanding the customer):

- a. Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan
- b. Jika terdapat kesalahan, pegawai langsung mendapatkan perbaikan
- c. Semua keluhan dan pengaduan akan segera dijawab

Apabila target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan maka membuat masyarakat lebih percaya kepada pegawai.

H. Metode Penelitian

Menurut H. Nawawi, dalam melakukan suatu penelitian perlu diketahui tentang metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam rangka analisis dan interpretasi data yang ada. Metodologi adalah suatu cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.¹⁹ Namun Afan Gaffar berpendapat, metodologi adalah suatu ilmu tentang rencana-rencana yang akan digunakan untuk memperoleh pengetahuan. Dengan kata lain, metodologi adalah ilmu yang mempelajari rencana-rencana yang mungkin dijalankan sehingga pemahaman atas gejala-gejalanya yang dapat diperoleh²⁰. Metodologi menyangkut cara merekonstruksi bentuk instrumen penelitian dengan benar, agar mampu menghimpun data secara objektif, lengkap, dan dianalisa untuk memecahkan masalah.

Dalam tugas ini peneliti akan mengupas secara mendalam mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud ingin mencermati dan menelaah lebih jauh tentang kinerja pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah. Untuk itu peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

¹⁹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Penerbit UGM Pers, Yogyakarta, 1985

²⁰ Afan Gaffar, *Dua Tradisi Keilmuan*, FISIPOL UGM, Yogyakarta, hlm.2

Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejala yang menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya.²¹

Adapun karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapakan fenomena sosial secara jelas dan cermat, maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hadari Nawawi memberikan pengertian metode deskriptif sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga, kelompok/masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.²²

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan. Selanjutnya data yang telah diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kebumen. Pemilihan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai

²¹ Lexy J. Moelong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002, hal. 3

²² Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, 2001, hal. 6

lokasi penelitian ini didasarkan atas keinginan untuk mengetahui bagaimana kinerja yang dimiliki oleh aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, khususnya tentang administrasi kependudukan di kabupaten kebumen 2012.

3. Unit Analisa

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 Catatan Sipil Kabupaten Kebumen akan diminta informasinya sebagai basis data, selain itu peneliti akan mengambil sampel dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kebumen.

4. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan individu atau unit analisa dan ciri-cirinya akan diduga. Dimana populasi yang dipilih adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikah oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kebumen. Jumlah penduduk penduduk yang mendapatkan pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tahun 2012 adalah 499.840 orang.

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 Catatan Sipil Kabupaten Kebumen. Dalam menentukan besarnya ukuran sampel untuk masyarakat yang berjumlah 499.840 orang dijadikan populasi.

Frank Lynch memberikan rumus untuk menentukan sampel sebanyak ini, yaitu sebagai berikut:²³

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p(1 - p)}{Nd^2 + Z^2 \cdot p(1 - p)}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

Z = (1,96) nilai normal variabel dengan tingkat nilai kepercayaan 95%

²³ Frank Lynch, dalam tesis Inu Kencana Syafiie, *Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Daerah Tingkat II Sumendang*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2000, hlm. 35

P = Harga patokan (0,50)

d = Sampling error (0,10)

Dengan demikian jumlah “N = 499.840”

$$n = \frac{499.840 (1,96)^2 \times 0,50 (1-0,50)}{499.840 (0,10)^2 + (1,96)^2 \times 0,50 (1-0,50)}$$

$$n = \frac{499.840 (3,8416) \times 0,50 (0,50)}{499.840 (0,01) + (3,8416) \times 0,50 (0,50)}$$

$$n = \frac{1.920.185,34 \times 0,25}{4998,4 + 0,9604}$$

$$n = \frac{480046,335}{4800,4634}$$

n = 100 (dibulatkan)

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,²⁴ 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.

²⁴ Sugiyono. 2012. *Statistik untuk penelitian*, Bandung: CV Alfabeta, 2012 hal 67

5. Jenis Data

Dalam pengumpulan data terdapat 2 (dua) jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah segala informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang kita peroleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau lapangan tempat penelitian, yang mana kuesioner tersebut akan dibagikan kepada masyarakat yang mengunjungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendapatkan pelayanan dari dinas tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua informasi yang diperoleh tidak secara langsung yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data yang diperoleh adalah dari beberapa arsip, dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dengan tujuan agar data-data yang dikumpulkan lebih relevan dengan permasalahan yang diteliti, guna menggunakan data primer peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi, serta guna memperoleh data sekunder digunakan

data kuesioner dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data-data sebagai berikut:

a. Teknik Wawancara (Interview)

Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk memperoleh informasi penelitian dengan bertanya langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu bertatap muka langsung atau dengan mendengarkan secara langsung ungkapan sekaligus keterangan dari pihak yang di wawancar.

b. Teknik Kuesioner

Susunan data yang terdapat pada kuesioner berupa beberapa pertanyaan yang mana dalam pertanyaan dilengkapi dengan masalah yang dibahas, sehingga para responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada beberapa alternatif yang disediakan dengan demikian responden hanya memiliki salah satu alternatif jawaban

c. Teknik Dokumentasi

Merupakan cara mempelajari data yang mendukung sebuah penelitian yang dapat diperoleh dengan menggunakan teknik dokumentasi, yakni dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Dalam analisis kualitatif, digunakan 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 apat 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 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.²⁵

Penggunaan metode kuantitatif akan dilakukan berdasar analisis statistik diskriptif 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

²⁵ Sutopo, H.B, *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2002

kecenderungan yang didapat dari penelitian telah menggambarkan persepsi responden penelitian. Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner akan diolah dan selanjutnya dimasukkan 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.

Dalam penelitian ini, untuk membandingkan antara teknik analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Melalui triangulasi peneliti dapat *re-check* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.²⁶

²⁶ Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2012

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:²⁷

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

IKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 1.3

Nilai persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Niali Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-10,00	A	Sangat baik

²⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm: 233-234