

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu pelayanan tidak bisa dipisahkan dari berbagai macam hambatan yang dilalui oleh penyedia pelayanan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, kelancaran proses pelayanan perlu mendapat perhatian yang lebih karena kepuasan masyarakat sangat penting bagi penilaian suatu kinerja organisasi. Pemenuhan kebutuhan masyarakat yang telah sesuai, tentunya tidak bisa dilepaskan dari sebuah peraturan yang berlaku untuk setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan definisi dari pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam menjalankan pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik berasal dari Badan Usaha Milik Daerah yang menjalankan pelayanan publik maupun dari Pemerintah Daerah. Sedangkan badan hukum, kelompok masyarakat maupun perseorangan termasuk ke dalam penerima layanan, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004.

Penyedia pelayanan tidak bisa lepas dari tanggung jawab untuk terus berupaya memberikan yang terbaik untuk melayani kebutuhan masyarakat. Menurut (Nufus, As'ad, & Hamdie 2020), peningkatan pelayanan juga perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil yang baik dari masyarakat. Penilaian masyarakat menjadi suatu tolak ukur dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang

nantinya akan dijadikan sebuah bahan evaluasi untuk merancang upaya peningkatan pelayanan yang telah ada karena kualitas pelayanan publik merupakan suatu indikator utama untuk mengukur sejauh mana penyedia layanan melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan. Untuk itu, hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan suatu pelayanan yaitu melalui segi kualitas dan kuantitas.

Salah satu jenis pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat dan berasal dari pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini dibutuhkan oleh seluruh masyarakat karena berhubungan dengan catatan kependudukan yang mana hasil dari catatan kependudukan tersebut dapat dipakai oleh masyarakat karena hampir di seluruh aspek kegiatan masyarakat membutuhkan data kependudukan. Menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto, 2019) yang mengacu pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan meliputi pendaftaran dan pencatatan sipil penduduk dimana dokumen penduduk tersebut ditata dan di tertibkan. Dengan demikian urusan administrasi kependudukan merupakan tugas pemerintahan yang strategis dan menyentuh kepentingan seluruh lapisan masyarakat sejak anggota masyarakat dilahirkan hingga meninggal dunia.

Upaya peningkatan pelayanan oleh pemerintah saat ini diimbangi oleh sebuah tantangan baru dimana tatanan kehidupan telah berubah oleh adanya Pandemi Covid-19. Pandemi disebabkan oleh Virus Corona yang merupakan sebuah varian penyakit baru yang muncul pada akhir tahun 2019. Contoh perubahan yang dirasakan dan harus dilakukan oleh seluruh umat manusia yaitu dengan kebiasaan menjaga jarak dimana kegiatan lebih banyak dibatasi jumlahnya,

menggunakan masker kemanapun bepergian, hingga arus sering mencuci tangan memakai sabun agar terhindar dari penyakit ini. . Penyesuaian terhadap kondisi ini tentu merupakan sesuatu yang sangat penting karena sangat menentukan bagaimana kualitas suatu pelayanan di masa Pandemi Covid-19. Menurut Ibrahim dalam (Nufus, As'ad & Hamdie 2020), proses penilaian kualitas pelayanan dilakukan di saat pelayanan tersebut terjadi. Berbarengan dengan diterapkannya protokol kesehatan, pelayanan saat ini dijalankan dengan banyak perubahan jika dibandingkan dengan masa sebelum Pandemi Covid-19 terjadi.

Salah satu penyedia pelayanan administrasi kependudukan yaitu Kapanewon Gamping yang merupakan salah satu Kapanewon di Kabupaten Sleman dengan penduduk mencapai 94.240 jiwa. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kapanewon Gamping memiliki Inovasi pelayanan yakni maklumat pelayanan yang CERIA, yaitu pelayanan yang Cepat, Efektif, Ramah, Ikhlas dan Akuntabel. Kapanewon Gamping mengalami peningkatan Pelayanan yang dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meningkat selama 3 tahun terakhir. Tujuan diberikannya pelayanan publik untuk masyarakat di tingkat Kapanewon yaitu untuk menghadirkan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat dalam rangka perluasan jangkauan pelayanan. Adanya perluasan ini menjadi sebuah tanggung jawab bagi Kapanewon sebagai unit pemerintahan otonom yang terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019-2021

Dokumen	2019	2020	2021
Kartu Tanda Penduduk	5.963	6.635	4.735
Kartu Keluarga	5.542	4.821	5.742
Pindah Penduduk	974	690	477
Masuk penduduk	968	669	340

Sumber: Kantor Kapanewon Gamping

Administrasi kependudukan di Kapanewon Gamping terdiri dari pelayanan pendaftaran penduduk yang mencakup pelayanan Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Legalisasi Dokumen Kependudukan, Pindah Penduduk Dan Masuk Penduduk. Dari Tabel diatas, dapat diketahui jika pengurusan dokumen kependudukan terbanyak ada pada dokumen Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga realisasi bidang Administrasi Kependudukan untuk dokumen Ktp terbanyak ada pada tahun 2020, Kartu Keluarga ada pada tahun 2021, pindah penduduk tahun 2019, dan masuk penduduk di tahun 2019. Hal ini berdasarkan dengan aktivitas masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping selama 3 Tahun terakhir.

Berdasarkan pra wawancara dengan Kepala Bagian Jawatan Umum pada Tanggal 1 Oktober Tahun 2021, beberapa hambatan yang ditemui pada proses terjadinya pelayanan yaitu tuntutan masyarakat akan waktu proses permohonan dari masyarakat seperti permohonan E-Ktp maupun Kartu Keluarga untuk kepentingan yang mendesak. Hambatan lain yang ditemukan yaitu pada pemenuhan syarat-

syarat untuk mengurus permohonan kependudukan seperti kejadian masyarakat yang belum paham terkait dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi, atau kurangnya data pendukung yang harus dilampirkan bersama dengan permohonan. Sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat yang mengurus permohonan Kartu Keluarga pada tanggal 24 Desember 2021, Pelayanan di Kapanewon Gamping sudah baik dan harus ditingkatkan lagi. Menurut observasi awal peneliti, terdapat permasalahan yaitu tidak sedikit masyarakat yang kebingungan akan syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam mengurus administrasi kependudukan seperti mengurus Kartu Keluarga sehingga masyarakat harus kembali lagi untuk mengambil data yang diperlukan.

Berdasarkan temuan masalah tersebut, maka penulis mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan manfaat dari adanya penelitian ini. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

bagi para pengembangan teori-teori di di dalam Ilmu Pemerintahan yang menyangkut tentang Pelayanan Publik administrasi kependudukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaat untuk pengembangan tersebut.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan di bidang pemerintahan maupun oleh lembaga-lembaga lain yang membutuhkan dalam upaya mengembangkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pelayanan Administrasi Kependudukan.

E. Kajian Pustaka

Peneliti telah melakukan kajian studi terdahulu dengan topik yang relevan dan menjabarkan hasil penelitian serta perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu untuk memberikan fokus dan batasan terhadap penelitian yang

diteliti. Selain itu tujuan dari kajian ini yaitu untuk memastikan bahwa penelitian peneliti adalah karya yang belum pernah diteliti oleh penelitian sebelumnya. Kajian sepuluh studi terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti yang dijabarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Temuan	Perbedaan
1.	Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto Tahun 2019	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul	Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen diukur menggunakan lima indikator yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) sudah menunjukkan kualitas yang baik kecuali indikator fasilitas fisik (tangible), dimana fasilitas pelayanan belum memenuhi kualitas yang baik karena beberapa fasilitas kurang memadai.	Perbedaan penelitian Sendy dkk dengan penelitian penulis yaitu penelitian sendy dkk menggunakan teknik analisis data model interaktif sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif.
2.	Aidatun Nufus, Uhaib As'ad, Nikhrawi Hamdie Tahun 2020	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Aluh-Aluh Kabuapten Banjar	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan aluh-aluh diukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu <i>Tangible, Responsiviness, Emphaty, Assurance</i>	Perbedaan penelitian Aidatun dkk dengan penelitian penulis yaitu penelitian Aidatun dkk menggunakan teknik analisis redukasi data dan penyajian data. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik

			<p><i>dan Reliability</i>. Dalam pengukuran ini terdapat hambatan di pada indikator tangiablen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu kurangnya sarana prasarana untuk mendukung kenyamanan dan jalannya pelayanan seperti lemari dan meja duduk.</p>	<p>analisis data deskriptif.</p>
3.	Nanik Pujiastuti Tahun 2017	Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur (suatu studi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kaliorang)	Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi. Hasil menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik masih belum baik yang dibuktikan dengan fasilitas yang masih kurang memadai, selain itu pada dimensi kehandalan pelayanan yang kurang baik dibuktikan dengan kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat masih lambat.	Perbedaan penelitian Nanik dkk dengan penelitian penulis yaitu penelitian Nanik dkk menggunakan dua tujuan permasalahan sedangkan penelitian peneliti hanya menggunakan satu tujuan permasalahan.
4.	Yayat Rukayat Tahun 2017	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	Kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu diukur dengan menggunakan lima aspek. Namun pada aspek fasilitas fisik masih belum memadai sementara pada aspek lainnya sudah menjukan hasil yang baik.	Perbedaan penelitian yayat dengan penelitian penulis yaitu penelitian yayat menggunakan teknik analisis data model interaktif sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif.

5.	Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, Agus Zainal Abidin Tahun 2021	Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan	Hasil menunjukkan bahwa Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator <i>tangible, reliabelitas, responsiveness, assurance, dan emphaty</i> . Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkut kurangnya tenaga pelayanan dan sarana prasana yang ada.	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian Alifian dkk yaitu penelitian Alifian dkk menggunakan dua tujuan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor camat purwodadi.
6.	Ketut Utama Yasa dan Dewa Nyoman Redana Tahun 2018	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng	Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima indikator. Hasil temuan dari penelitian ini yaitu ada pada status pegawai yang perlu ditingkatkan lagi dan sarana prasarana perlu ditambah lagi.	Perbedaan penelitian ketut dkk dengan penelitian peneliti yaitu penelitian ketut dkk menggunakan tiga tujuan masalah yaitu untuk mengetahui kualitas, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan solusi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Buleleng Kabupaten Buleleng sedangkan penelitian peneliti hanya menggunakan satu tujuan masalah yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kapanewon Gamping.
7.	Fikri Jamal dan Bima Guntara	Kualitas Pelayanan Publik Dalam	Kualitas pelayanan dalam bidang administrasi	Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian Fikri dan

	Tahun 2020	Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pagedangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	kependudukan dinilai dari lima indikator yaitu <i>Tangible, Empaty, Reliability responsiveness, dan Assurance</i> . Pada indikator jaminan dan hehandalan masih perlu diperbaiki lagi karena masih ada masyarakat yang mengelukan jaminan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan.	Bima adalah adalah menggunakan model interaktif sedangkan penelitian peneliti menggunakan analisis deskriptif
8.	Ahmad Kevin Maulana dan Endang Larasati Tahun 2017	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang	Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi. Hasil menunjukkan bahwa sarana prasana harus ditingkatkan lagi karena belum adanya mesin pendingin ruangan dan bangku yang kurang di ruang tunggu.	Penelitian Ahmad dkk dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, serta dokumen-dokumen. Sedangkan penelitian peneliti menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, serta dokumen-dokumen ditambah dengan menggunakan angket sebagai bentuk wawancara tidak langsung.
9.	Khairunsyah Purba, Herijanto Bekt, Sintaningrum, Ira Irawati Tahun 2020	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi dimana hasil menunjukkan bahwa kurangnya perangkat teknologi yang mempengaruhi dimensi reliability dan	Penelitian Khairunsyah dkk menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus sedangkan penelitian peneliti menggunakan

			responsibility dalam kualitas pelayanan	pendekatan kualitatif.
10.	Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, Evi Priyanti Tahun 2021	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu	Kualitas pelayanan bidang administrasi pendudukan masih perlu ditingkatkan lagi karena waktu tunggu pelayanan masih tergolong lama, selain itu kapasitas Sumber daya manusia dan fasilitas masih kurang dimanfaatkan.	pengumpulan data penelitian maulana dkk dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan pada penelitian peneliti menambahkan angket sebagai teknik pengumpulan data.

F. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori digunakan untuk mendapatkan konsep dari penelitian yang akan dilakukan. Kerangka dasar konsep menerangkan fenomena, menafsirkan istilah-istilah atau definisi yang akan digunakan dalam penulisan penelitian ini dengan jelas berdasarkan apa yang telah diuji sebelumnya oleh para ahli. Penelitian ini menggunakan kerangka dasar teori sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam mengurus keperluan dalam hidup, masyarakat perlu mengurus beberapa dokumen yang dibutuhkan. Menurut (Salimin, 2020) yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dokumen tersebut di dapatkan dari penyelenggara pelayanan publik dimana dokumen yang disediakan tersebut dipenuhi berdasarkan peraturan perundang-undangan

yang berlaku dalam bentuk pelayanan barang dan jasa maupun pelayanan dalam bentuk administrasi.

Pelayanan publik dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tujuan tertentu. Menurut (Selang et al., 2019), pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat baik dalam bentuk pelayanan barang maupun pelayanan dalam bentuk jasa. Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dijalankan oleh instansi pemerintah yang berada di daerah dan dipusat, Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah.

Menurut Kurniawan dalam (Maulana & Larasati 2017), penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan dasar aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan pedoman tersebut, pelayanan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan syarat-syarat kelengkapan yang harus dipenuhi.

b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam menjalankan pelayanan publik, Indonesia telah mengaturnya di dalam Undang-Undang. Menurut (Wijaya, 2018) berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Di dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang diberikan untuk masyarakat tidak memandang kepentingan pribadi maupun golongan, pelayanan harus dilakukan untuk kepentingan umum.

- 2) Pelayanan harus memperhatikan kepastian hukum, adanya hukum berfungsi sebagai penjamin adanya hak dan kewajiban dalam jalannya penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Masyarakat terdiri dari bermacam-macam perbedaan seperti suku, ras, gender, agama, dan status ekonomi. Maka dari itu pelayanan harus mengutamakan kesamaan hak yang dimiliki oleh warga negara.
- 4) hak dan kewajiban harus seimbang harus dipahami dengan baik bagi penyelenggara pelayanan maupun penerima layanan.
- 5) Bidang tugas yang haruslah memiliki kompetensi yang baik, hal ini untuk menunjang keprofesionalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 6) Sikap partisipatif dibuktikan melalui peran masyarakat selama berjalannya penyelenggaraan pelayanan
- 7) Penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan adil, hal ini artinya menjunjung tinggi persamaan dan tidak berlaku diskriminatif
- 8) Keterbukaan terhadap informasi sehingga masyarakat bisa mengakses informasi tersebut terkait dengan kebutuhannya.
- 9) Penyelenggaraan pelayanan untuk masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan pada pelayanan tersebut.

- 10) Bagi pemohon pelayanan yang renta, diberikan kemudahan dan fasilitas sehingga tercipta keadilan
- 11) Standar pelayanan yang tepat waktu menjadi suatu hal yang sangat mempengaruhi jalannya pelayanan

Menurut (Achyar et al., 2018), Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pemohon pelayanan, terdapat asas-asas pelayanan yang harus dijadikan pedoman untuk menyelenggarakan pelayanan diantaranya yaitu:

- 1) Akuntabilitas pelayanan
- 2) Sikap partisipatif dari pemohon dan penyelenggara pelayanan
- 3) Transparansi yang diberikan agar pemohon dapat mengakses hal yang dibutuhkan
- 4) Kesamaan Hak dengan tidak bersikap diskriminatif
- 5) Keseimbangan Hak dan kewajiban
- 6) Kondisional dalam melayani

Menurut (Dimiyati, 2020), Asas Pelayanan Publik yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa, sebab itu pemerintah membutuhkan pedoman dalam melakukan pelayanan berdasarkan asas-asas pelayanan public. Dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, disebutkan asas-asas dalam memberikan pelayanan yaitu :

- 1) Transparansi, artinya pelayanan bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

- 2) Akuntabilitas, artinya apa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggung jawab, penyelenggaraan tersebut harus berdasar pada Undang-Undang yang berlaku.
- 3) Kodisional, pelayanan dilakukan dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 4) Partisipatif, penyelenggaraan pelayanan dilakukan antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna pelayanan.
- 5) Kesamaan hak, yaitu sikap untuk tidak berperilaku diskriminatif terhadap perbedaan suku, gender, agama, maupun status ekonomi.
- 6) Keseimbangan, hak dan kewajiban harus sama-sama dilakukan bagi penyedia maupun pengguna pelayanan.

c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan berguna untuk memberikan jaminan akan jalannya pelayanan yang diadakan oleh pemberi layanan. Menurut (Wijaya, 2018), Standar pelayanan berisi pedoman-pedoman tentang bagaimana teknis jalannya sebuah pelayanan dengan tujuan agar pelayanan tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya dan tetap menurut pada undang-undang yang berlaku. KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menyebutkan standar-standar pelayanan yang harus ada di dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu alur atau prosedur yang telah ditetapkan pada proses pelayanan

- 2) Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang ada di lingkungan pelayanan
- 3) Biaya pelayanan untuk pelayanan yang diberikan
- 4) Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan
- 5) Kompetensi petugas pelayanan, yaitu kemampuan petugas dalam memberi pelayanan
- 6) Produk pelayanan, yaitu hal yang diterbitkan berdasarkan kebutuhan pemohon

Menurut (Ginting, 2019) yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terdapat komponen-komponen dalam melaksanakan pelayanan publik di antaranya yaitu :

- 1) Dasar Hukum yang jelas
- 2) Biaya/tarif pelayanan
- 3) Sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan
- 4) Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- 5) Persyaratan yang dibutuhkan
- 6) Produk yang ada dalam pelayanan
- 7) Prosedur Pelayanan yang jelas
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Pengawasan internal terhadap pelayanan
- 10) Pengawasan Extern pada pelayanan
- 11) Kompetensi petugas pelayanan dalam melayani

- 12) Jumlah pelaksana yang melakukan pelayanan
- 13) Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan
- 14) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 15) Jaminan pelayanan

Selain itu (Ginting, 2019) menjabarkan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menetapkan standar pelayanan yang berdasarkan menurut Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 meliputi:

- 1) Sederhana
- 2) Berkelanjutan
- 3) Partisipatif
- 4) Berkelanjutan
- 5) Akuntabel
- 6) Transparansi

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Setelah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, warga negara memiliki hak untuk memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat karena organisasi pelayanan memiliki salah satu ciri yaitu akuntabilitas publik. Menurut (Kurniawan, 2017), kualitas suatu pelayanan di dapat melalui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat karena masyarakat merupakan penerima pelayanan yang

mendapatkan secara langsung bagaimana pelayana tersebut diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu, kemudahan dalam proses pelayanan ikut menjadi elemen dalam menentukan suatu kualitas pelayanan.

Menurut (Prasetyo, 2020), penyelenggara pelayanan harus berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dengan berdasarkan standar tersebut, pelayanan dapat berjalan dengan baik dan pada akhirnya mampu menghadirkan kepuasan bagi para penerima pelayanan.

Menurut (Hardiyansyah, 2018), pelayanan memiliki sifat dinamis kaena melalui berbagai proses dan perubahan terhadap jasa, proses serta lingkungan. Namun dengan adanya sifat dinamis tersebut, penilaian pertama teradap kualitas pelayanan ada pada kepuasan penerima layanan untuk itu perubahan teradap pelayanan perlu disertakan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et al dalam (Hardiyansyah, 2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, diantaranya yaitu :

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yaitu suatu aset berwujud, fasilitas, atau sarana prasarana yang ada di wilayah pelayanan. Dengan adanya bukti fisik tersebut, kualitas pelayanan dapat dinilai bagi para penerima pelayanan yang merasakan kenyamanan maupun kebersian terhadap fasilitas yang ada.

- 2) *Reliability* (kehandalan), indikator ini menyangkut tentang bagaimana kemampuan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Ukuran dari indikator kehandalan ini berupa tanggung jawab, dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.
- 3) *Responsivess* (ketanggapan), ketanggapan dari penyedia pelayanan dapat diukur melalui sikap adil pegawai, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), dalam proses pelayanan jaminan sangat dibutuhkan oleh pemohon karena jaminan akan membuat suatu kualitas pelayanan menjadi baik karena pemohon memiliki kepastian dan rasa aman saat proses terjadinya pelayanan.
- 5) *Emphaty* (Empati), diukur melalui sikap penyelenggara pelayanan dalam melayani pemohon yang dibuktikan melalui sikap tidak diskriminatif maupun sikap peduli akan keinginan pemohon.

Menurut Levine dalam Ratminto dalam (Angkat, 2017), indikator dalam menilai sebuah kualitas pada pelayanan yaitu :

1. *Accountability* (Akuntabilitas), yaitu kesesuaian tingkat pelayanan pada saat diselenggarakan dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat.

2. *Responsiveness* (Responsivitas), yaitu penyesuaian pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan terhadap bagaimana harusnya pelayanan tersebut berjalan.
3. *Responsibility* (Responsibilitas), sikap tanggap akan kebutuhan pemohon.

Gronross dalam (Angkat, 2017), menjabarkan kriteria-kriteria yang ada pada kualitas pelayanan diantaranya yaitu :

- 1) *Professionalism and skill*, yaitu sikap pemberi pelayanan yang sesuai dengan aturan bekerja
- 2) *Attitudes and behavior*, yaitu perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada pemohon
- 3) *Accessibility and flexibility*, yaitu penyesuaian pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemohon
- 4) *Reliability and trustworthiness*, yaitu pemohon dapat mempercayai apa yang diurusnya kepada pemberi pelayanan
- 5) *Recovery*, yaitu tindakan pemecahan permasalahan yang dialami saat terjadinya pelayanan
- 6) *Reputation and credibility*, yaitu tanggung jawab dari pemberi pelayanan atas kepercayaan yang diberikan oleh pemohon

3. Administasi Kependudukan

a. Administrasi Kependudukan

Indonesia telah mengatur kegiatan administrasi kependudukan yang Menurut (Angkat, 2017), Di dalam pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tersebut, administrasi kependudukan memiliki pengertian yaitu kegiatan dimana dokumen penduduk dicatat dan ditata berdasarkan pendaftaran penduduk yang telah dilakukan.

Menurut (Nufus, As'ad, & Hamdie 2020), administrasi kependudukan menata data penduduk sesuai dengan urusan yang telah diurus pada kantor pelayanan yang berada pada daerah tempat tinggal maupun domisili yang ditinggali penduduk saat ini.

Menurut (Cristianingsih, 2020), administrasi penduduk memiliki sistem yang akan menyimpan data-data kependudukan sesuai dengan data yang diisi oleh pemohon pada saat mengurus data tersebut. Data tersebut menjadi data yang penting, menyangkut dokumen dan identitas penduduk yang digunakan sebagai syarat dalam mengurus urusan yang berkaitan dengan jalannya kehidupan.

b. Pendaftaran Penduduk

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Tentang Administrasi Kependudukan, Pendaftaran Penduduk bertujuan untuk mendapatkan data yang mutakhir berupa dokumen kependudukan maupun kartu identitas. Pendaftaran penduduk mencatat peristiwa yang terjadi mulai dari penduduk yang lahir sampai yang sudah meninggal. Guna pendaftaran penduduk yaitu untuk mendata penduduk ke dalam administrasi

kependudukan yang kemudian hasilnya dikeluarkan dalam bentuk dokumen atau identitas kependudukan.

Menurut (Angkat, 2017), Pendaftaran penduduk dilakukan di daerah tempat tinggal atau domisili yang berkaitan dengan keberadaan, sesuai dengan kebutuhan yang akan diurus oleh penduduk tersebut. Pendaftaran penduduk diproses untuk kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen. Dokumen tersebut berupa elektronik ktp, kartu keluarga, dan keterangan pindah datang.

G. Definisi Koseptual

Definisi konseptual berguna untuk memudahkan dan memahami teori-teori yang digunakan pada penelitian ini. Beberapa definisi konseptual yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya :

1. Pelayanan Publik yaitu pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan yang dijalankan sesuai dengan Undang-Undang dan prosedur yang berlaku.
2. Kualitas Pelayanan Publik adalah ukuran tingkat rasa kepuasan yang diterima oleh masyarakat saat mendapatkan pelayanan.
3. Administrasi Kependudukan adalah kegiatan pendaftaran dan pendataan data kependudukan yang dilakukan pada saat terjadinya pelayanan.
4. Kinerja organisasi adalah kemampuan kinerja individu dalam menghadapi dan menyelesaikan pekerjaan di lapangan sesuai dengan kemampuannya.

H. Definisi Operasional

Adapun definisi Operasional yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut.

1. *Tangible* (Bukti Fisik), indikator ini untuk mengetahui bagaimana Fasilitas Pelayanan di bagian Administrasi Kependudukan yang menyangkut bagaimana kenyamanan dan kebersihan sarana prasarana.
2. *Reliability* (Kehandalan), Indikator ini untuk mengetahui kejelasan informasi, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Indikator ini untuk mengetahui daya tanggap pegawai saat memberikan pelayanan, kemampuan secara benar dan cepat dalam melayani dan sikap adil pegawai saat memberikan pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan). Indikator ini untuk mengetahui ketepatan waktu atau jam buka pelayanan, keamanan yang ada selama proses layanan, dan ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (empati). Indikator ini untuk mengetahui sikap dari pegawai saat memberikan pelayanan yang berupa sikap peduli, kemudahan berkomunikasi dan pemahaman pegawai akan kebutuhan masyarakat.

I. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dimana hasil dari penelitian ini berupa gambaran kata-kata yang ditulis maupun

lisan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Menurut (Nurimansyah et al., 2020), penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan di dalam dengan hasil berupa gambaran suatu fenomena secara akurat, sistematis dan faktual.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kapanewon Gamping karena lokasi ini berhubungan langsung dengan tujuan penelitian.

3. Unit Analisis Data

Unit analisa pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan tujuan informan penelitian yang dipilih dengan maksud dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian peneliti. Unit analisa dalam penelitian ini yaitu Kepala Jawatan Umum sebagai informan kunci yang secara langsung memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan kegiatan di bidang administrasi kependudukan, Pegawai bagian Jawatan Umum yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, pegawai lain dengan alasan pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya dari informan pada satu bidang pelayanan tersebut melainkan juga perlu mendapat penilaian dari informan bidang lain yang juga terlibat, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan secara langsung. Jumlah unit analisa penelitian ini tidak dibatasi, pengumpulan data melalui informan dihentikan jika data yang terkumpul telah menjawab penelitian.

4. Jenis data

- a. Data Primer menurut (Sugiyono, 2016:137) diambil dari pertanyaan yang didapat jawabannya secara langsung melalui sumbernya. Data primer di penelitian ini yaitu semua informasi mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022. data bersumber dari hasil wawancara dan observasi dengan informan yang telah ditentukan yaitu masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, Kepala Jawatan Umum, dan Pegawai Kantor Kapanewon Gamping
- b. Data Sekunder, menurut Sugiyono (2016:137) data sekunder berguna untuk melengkapi data primer yang telah dilakukan oleh peneliti. Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen maupun orang lain di dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan atau mencari data dibutuhkan pada penelitian ini diantaranya dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara, menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto 2019), wawancara yaitu cara untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber sehingga data dapat diperoleh secara langsung. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan kepada Kepala Jawatan Umum, Pegawai Bagian Jawatan Umum dan Masyarakat. Tujuan dari pemilihan narasumber ini adalah narasumber tersebut sebagai pihak yang bisa menjawab hal yang berkaitan dengan perumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

- b. Obsevasi, menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto 2019), teknik ini dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang kejadian yang ada di lokasi penelitian. Dengan ini peneliti mengamati kejadian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 selama pengambilan data sekunder berlangsung.
- c. Dokumentasi menurut (Saputra, Affifudin, & Pindahanto 2019), metode ini mengumpulkan catatan penting yang berhubungan dengan rumusan masalah yang akan diteliti sehingga data yang akan diperoleh bersifat sah dan lengkap. Pada penelitian ini, dokumentasi yang diambil yaitu berupa Informasi yang ada pada administrasi kependudukan, SOP, data Sarana Prasarana dan data Realisasi bidang Administrasi Kependudukan.
- d. Angket menurut (Cristianingsih, 2020), angket merupakan sebuah wawancara tidak langsung yang dilakukan kepada narasumber yang diperoleh dengan cara menyebarkan beberapa pertanyaan untuk diisi oleh narasumber. Angket pada penelitian ini dilakukan

6. Teknik Analisis Data

Analisis data diperoleh melalui data yang telah dikumpulkan, kemudian disusun dalam bentuk yang sistematis sehingga data yang telah diolah tersebut bisa dipublish untuk publik . Menurut Sugiyono dalam (Yasa, 2018), analisis diskriptif dilakukan melalui data terkumpul yang diolah dengan

mendeskripsikan data tersebut sesuai dengan apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang generalisasi. Pada analisis deskriptif, penggambaran hasil dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan data, data yang telah terkumpul direduksi untuk kemudian disajikan, setelah itu dapat ditarik kesimpulan untuk di verifikasi.