

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial. Perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini untuk dapat segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Sayangnya upaya menuju kepada perbaikan tersebut masih sebatas lip service. Dalam berbagai studi yang dilakukan terhadap pelayanan publik ini rupanya tidak berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud sesuai dengan harapan.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda beda. Dalam kehidupan politik perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Berbagai pelayanan administrative, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan maupun pelayanan yang

diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga Negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak hak sipil lainnya. Sertifikat tanah menjamin kepastian dan melindungi hak kepemilikan warga terhadap property. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara.

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

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsive, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran atau aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup.

Pelayanan Publik dalam kinerja birokrasi harus mengimplementasikan pelayanan yang baik agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya, namun apabila kinerja birokrasi dalam pelayanannya buruk maka akan timbul kekecewaan masyarakat kepada pemerintahannya itu sendiri yang berdampak langsung turunnya ketidakpercayaan

masyarakat terhadap pemerintah. Sudah tidak heran jika masyarakat menuntut perubahan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, karena ketidak layakan aparatur dalam memberikan pelayanan dan rendahnya pelayanan publik.

Baik atau tidaknya pelayanan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang lebih baik, jika pelayanan yang diterima sudah sesuai harapan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut sudah baik, dan apabila pelayanan yang diterima belum sesuai harapan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut belum baik.

Keberhasilan pemerintah daerah dalam mewujudkan efektivitas pelayanan dapat dikatakan berhasil jika kedekatan antara masyarakat dengan organisasi penyelenggara pelayanan dapat berkontribusi terhadap harapan masyarakat dalam pelayanan publik yang lebih baik, dan para birokrat juga harus bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing agar terciptanya pelayanan publik yang maksimal.

Menurut Bustami (2011), kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*). *Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dengan panca indera seperti perlengkapan dan peralatan yang digunakan. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal secara tepat, akurat, dan meyakinkan. *Responsiveness* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* merupakan tingkat pengetahuan, wawasan, sikap sopan santun, dan kemampuan para staf untuk memberikan rasa percaya terhadap masyarakat. *Emphaty* merupakan sikap perhatian yang secara tulus diberikan staff kepada para masyarakat dalam upaya memahami keinginan dan mencapai kepuasan masyarakat. Lima dimensi tersebut dapat dipergunakan sebagai indikator pengukuran sebuah kualitas pelayanan di dalam suatu penyedia layanan publik.

yang diperlambat, dan kehabisan barang material maka dari itu saya ingin meneliti apakah pelayanan yang sekarang sudah lebih membaik dengan cara observasi ke Dinduk Capil.

Berdasarkan keluhan dan masalah tersebut maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan disdukcapil” pada tahun 2019 untuk mengetahui bagaimana pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan di Dindukcapil yang masih berhubungan erat dengan kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) oleh karena itu penyusun akan meneliti tentang kualitas pelayanan tersebut terhadap masyarakat di kota Pekalongan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu “ Bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui dan menjelaskan tentang dimensi antara kualitas pelayanan masih rendah dan untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan di Disdukcapil Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi bagi masyarakat tentang seberapa jauh kinerja pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pekalongan dan sebagai acuan agar masyarakat di Kota Pekalongan selalu mengawasi dan tidak acuh akan kinerja yang dilakukan pemerintah setempat.

2. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi bagi pemerintah untuk mengevaluasi setiap aktivitas pelayanan yang telah dilakukan dan mengetahui apa yang di perlukan masyarakat secara lebih nyata sehingga dalam memberikan pelayanan yang lebih bagus kedepannya. Hasil penelitian ini juga bisa sebagai bahan tolak ukur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan tentang sampai sejauh manakah kualitas pelayanan yang telah mereka berikan kepada masyarakat.

E. Studi Terdahulu

Dalam penelitian ini menggunakan sepuluh literature review yang berbeda-beda yang akan dipaparkan sebagai berikut, yang pertama penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di kabupaten sleman dan kabupaten bantul, dengan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan kota medan. Kedua penelitian tersebut mempunyai fokus yang hampir sama karena menyoroti kinerja aparatur pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Persamaan kedua penelitian sebelumnya dan penelitian ini ada kesamaan yaitu sama-sama melihat kinerja aparatur pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Yang kedua penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada PDAM tirta meulaboh di kabupaten aceh barat (Studi kasus : kecamatan kaway XVI), dengan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik PT.PLN (Studi Kasus : Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten berau). Dalam dua penelitian tersebut sama-sama melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Yang ketiga penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten gunung kidul DIY, dan penelitian tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan

gamping. Kedua penelitian tersebut menjelaskan tentang fasilitas dan kualitas yang diberikan agar terciptanya kepuasan di masyarakat.

Dari seluruh literature review peneliti yang akan dilakukan penulis berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Dimana peneliti akan memfokuskan penelitian tentang persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik, di kecamatan Pekalongan Utara tahun 2018 sehingga dapat melengkapi penelitian-penelitian yang sudah ada dan ingin melanjutkan penelitian yang sebelumnya. Berikut ini penjelasan ringkasan dari keseluruhan literature review dari beberapa peneliti :

1. Tabel Penelitian Terdahulu

1.1 Analisis Taksonomi Literature Review

No	Penulis	Judul	Ringkasan
1.	Yahya Happy ch (2011)	Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan Surat Ijin mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo, 1(1),20-26.	Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan di kantor pelayanan SIM Satlantas polres Sidoarjo, memberikan pelaksanaan SIM Corner yaitu sebuah

			<p>inovasi yang dikeluarkan oleh POLRI berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia UU No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas jalan, dan inovasi SIM Corner ini sangat efektif karena dengan adanya SIM Corner proses pelayanan perpanjangan SIM berlangsung secara cepat dan ringkas.</p>
2	<p>Martina Martina Gloria Sitorus (2015)</p>	<p>Analisis Kualitas pelayanan Publik di kantor kecamatan Pinggir. 2.2 (2015)</p>	<p>Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan publik di kantor Kecamatan Pinggir kabuapten</p>

			<p>Bengkalis</p> <p>kurang memuaskan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala seperti waktu penyelesaian meliputi ketepatan jadwal pelayanan yang kurang jelas dan waktu penyelesaian yang lama, biaya pelayanan meliputi biaya pelayanan yang tidak jelas dan tidak wajar, dan</p>
--	--	--	---

			<p>sarana prasarana yang kurang memberikan kenyamanan bagi masyarakat seperti ruang tunggu yang kurang memadai.</p>
3	Alex Murtin (2008)	<p>Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas layanan Publik yang diberikan oleh Instansi pemerintah di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Batul 9(1),80-90.</p>	<p>Penelitian ini dilaksanakan di dua kabupaten yaitu kabupaten sleman dan kabupaten bantul. Pada penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan dari kedua kabupaten</p>

			<p>tersebut dan data menunjukkan bahwa persepsi masyarakat kedua kabupaten secara empiris tidak ada perbedaan yang signifikan dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kabupaten bantul dan kabupaten sleman sama-sama memberikan respon positif.</p>
4	Syarqiya (2013)	Persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada PDAM Tirta Meulaboh di Kabupaten Aceh Barat , 2013.	<p>Penelitian yang dilakukan di kecamatan kaway tentang persepsi</p>

			masyarakat terhadap pelayanan publik pada PDAM Tirta Meulaboh membuktikan bahwa distribusi air bersih dengan pelayanan publik tidak adanya pengaruh positif, dan tingkat pelayanan distribusi air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Meulaboh kepada masyarakat kurang memuaskan, tidak sesuai yang diharapkan oleh masyarakat
--	--	--	---

			<p>kecamatan kaway XVI karena tingkat kekeruhan air yang minim dan pertanggung jawaban pihan PDAM Tirta Meulaboh saat terjadi masalah pada kelancaran distribusi air bersih sangat lama untuk menangani.</p>
5	Muhammad (2015)	<p>Persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik PT.PLN (Studi Kasus : Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten berau) 2016.</p>	<p>Pada penelitian ini bahwa pelayanan PT. PLN yang diberikan kepada masyarakat kecamatan tanjung radeb,</p>

			<p>kabupaten berau sudah merasa puas terhadap pemakaian pulsa listrik perbayar.</p>
6	<p>Hari, Adam Idris & Burhanudin (2013)</p>	<p>Persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samboja, Kabupaten Kutai Kartanegara 2013,1(1):287-301</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai fasilitas, perlengkapan, dan sarana komunikasi di kantor kecamatan samboja sudah cukup baik, akan tetapi keseriusan dan ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu</p>

			lebih di tingkatkan lagi.
7	Heriyanto (2014)	Persepsi masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul DIY. MS thesis. 2009.	Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik pada bagian administrasi kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten gunung kidul sudah cukup baik karena prosedur pelayanan yang diberikan, termasuk mudah dan tidak dipersulit, akan

			<p>tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, yaitu seperti persyaratan teknis masih kurang jelas, kepastian waktu yang kurang jelas, sarana dan prasarana masih kurang, dan kenyamanan belum maksimal dikarenakan masih adanya tempelan-tempelan informasi pada pintu dan penataan ruang yang masih terkesan sempit.</p>
	Sri Susanti	Kualitas Pelayanan Publik	Penelitian ini

8	(2014)	bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping (2014)	menyimpulkan bahwa kantor kecamatan gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia, dan fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati proses pelayanan berhenti total,
---	--------	--	--

			<p>tetapi mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, dan ketepatan proses pelayanan, masyarakat kecamatan gamping sudah merasa cukup puas.</p>
9	<p>Muhammad Ardiansyah (2017)</p>	<p>Persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik oleh Aparatur Desa (Studi Kasus: Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo, Kabupaten Tanggamus). (2017)</p>	<p>Dengan penelitian ini yang dilakukan di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo dalam memberikan pelayanan publik oleh aparatur desa cenderung</p>

			<p>belum memuaskan masyarakat setempat karena kurangnya sarana informasi, kedisiplinan dan tanggung jawab yang kurang baik, ketidakterbukaan kepada masyarakat dengan memberikan sosialisasi sebagai sumber informasi, dan sarana prasarana yang kurang memadai.</p>
10	Neng Kamarmi,	Analisis Pelayanan Publik terhadap masyarakat (studi	Berdasarkan penelitian ini

	SE.,Msi.(2011)	kasus: Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam. 2(2011):84-110	yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam yaitu unsur pelayanan kedisiplinan petugas dan kecepatan.
--	----------------	--	--

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama melihat kinerja aparatur pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian sebelumnya rata-rata hanya menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan yang ada. Penelitian ini akan menggunakan teori Bustami yaitu menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

F. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayana Publik

Menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN./7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut Boediono (2003. 59) pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Menurut undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Menurut Kholivah & Prabowo (2018) fungsi utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat dan pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang sedang terjadi secara langsung maupun tidak

langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan Lukman S (2000:8).

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayana publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada pada suatu produk secara fisik.

Agung kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

b. Jenis jenis pelayanan publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1) Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk jenis barang digunakan oleh publik contohnya saja jaringan telfon, air bersih dan penyediaan listrik dan lain lain.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya kesehatan, pendidikan, transportasi, pos dll.

c. Standar pelayanan publik

Di Indonesia sudah ditetapkan standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang sekurang kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan publik diatas ditambahkan beberapa materi yang dikutip dari rancangan undang undang tentang pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadikan materi ini sebagai muatan standar pelayanan publik susunannya sebagai berikut :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur Pelayanan
- 4) Waktu Penyelesaian
- 5) Biaya Pelayanan
- 6) Produk Pelayanan
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Kompetensi Petugas Pelayanan
- 9) Pengawasan Extern
- 10) Pengawasan Intern
- 11) Penanganan ,Pengaduan, Saran dan Masukan
- 12) Jaminan Pelayanan

Dengan standar dalam pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

d. Indikator Pelayanan Publik menurut agus dwiyanto (2008:15), ada beberapa produk dan pelayanan publik dalam melaksanakan Negara demokrasi paling tidak harus memenuhi 3 indikator. Menurut Harani, Muchsin & abidin (2019) :

1) Responsiveness atau ketanggapan

Daya tangkap dalam memberikan pelayanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan dalam penggunalayanan.

2) Responbillity atau responbilitas

Suatu ukuran untuk menunjukan seberapa proses pemberian pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang ada.

3) Accountability atau akuntabilitas

Untuk melihat seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang di dalam masyarakat.

e. Asas asas pelayanan publik

Menurut Ratminto dan Winarsis (2006:245) ada beberapa asas didalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu :

1) Empati dengan costumers. Pegawai harus melayani urusan perizinan dari instansi yang menyelenggarakan perizinan dan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2) Pembatasan prosedur yang dibuat harus dirancang sependek mungkin agar demikian konsep on stop hop diterapkan.

3) Efektifitas penanganan keluhan pelayanan yang baik seharusnya bisa menghindar dari namanya keluhan dari penikmat pelayanan dari pemerintahan. Oleh sebab itu harus bisa merancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut dilaksanakan secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat diselesaikan dengan baik.

4) Kemudahan akses, bahwa tempat dan lokasi serta pelayanan yang ada sangat memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan bisa memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang baik.

- 5) Kedisiplinan , kesopanan, dan keramahan memberi layanan seharusnya bisa bersikap disiplin, sopan serta santun ramah dalam memberikan pelayanan.

G. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan masyarakat, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan

pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada masyarakat, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan harus menuruti semua keinginan masyarakat.

Menurut Bustami (2011), kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi. Diantaranya adalah :

1. *Tangible* (bukti nyata)

Tangible merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dengan panca indera seperti pelayanan dan cara berpenampilan para stafnya.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal secara tepat, akurat dan meyakinkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama secara merata, pelayanan yang diberikan secara konsisten dan sikap staf yang simpatik serta tingkat akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan tidak membiarkan masyarakat memiliki kesan yang negatif dalam sebuah kualitas pelayanan yang diberikan.

4. *Assurance* (jaminan & kepastian)

Merupakan tingkat pengetahuan, wawasan, sikap sopan santun, dan kemampuan para staf perusahaan untuk memberikan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Hal tersebut terdiri dari 5 komponen utama antara lain : komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy* (empati)

Merupakan sikap perhatian yang secara tulus diberikan staf kepada masyarakat dalam upaya memahami keinginan dan mencapai kepuasan masyarakat. Kelima dimensi diatas dapat dipergunakan sebagai indikator pengukuran sebuah kualitas pelayanan di dalam suatu perusahaan penyedia layanan jasa.

Upaya menciptakan kualitas pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan diakhiri dengan menyediakan pembimbing dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas (Boediono B.,2003 :3) adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif)
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

H. Definisi Konseptual

Menurut (Effendy dan Singarimbun, 1989) definisi konseptual adalah suatu pemaknaan dan penyederhanaan dari konsep yang digunakan, sehingga dapat

memudahkan peneliti untuk mengoperasionalkan konsep dilapangan. Definisi konseptual dalam penelitian yang dilakukan penulis yaitu sebagai berikut:

- a. Layanan publik adalah jasa pelayanan yang melayani keperluan perorangan atau masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat.
- b. Kualitas pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

I. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik – karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Peneliti harus memilih dan menentukan definisi operasional yang paling relevan bagi variable yang ditelitinya (Azwar, 2011). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Tangible/ tampilan*

- a. Fasilitas Fisik
- b. Perlengkapan
- c. Pegawai
- d. Sarana dan komunikasi

2. *Reliability/ kehandalan*

- a. Kepastian
- b. Ketepatan waktu

- c. Keamanan
- d. Kenyamanan

3. *Responsiveness/ ketanggapan*

- a. Kecepatan pelayanan pihak penyelenggara

4. *Assurance/ kepercayaan*

- a. Pengetahuan
- b. Kemampuan
- c. Kesopanan
- d. Dapat dipercaya

5. *Empathy / empati*

- a. Kemudahan dalam melakukan hubungan
- b. Komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

J. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Penelitian ini berupaya mengungkapkan suatu masalah yang terjadi yang akan diteliti dengan menggambarkan subjek atau objek. Untuk itu penelitian ini akan dibatasi dengan mengungkapkan fakta-fakta yang terjadi dan tidak menggunakan hipotesa (Moleong,2006:11). Metode penelitian deskriptif memiliki rumusan yang baik yang nantinya dapat menggambarkan secara tepat sifat

sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat yang nantinya akan dijadikan objek penelitian.

Penelitian yang menggambarkan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekalongan, serta melakukan kajian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekalongan yang ditinjau dari azas pelayanan publik yang berkualitas. Kemudian akan di kaji melalui perbandingan antara kualitas pelayanan birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekalongan. Dengan adanya masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan akan memberikan sebuah kontribusi yang memberikan efek yang memiliki nilai guna yang bermanfaat bagi masyarakat.

2. Unit Analisis

Dalam buku (Suprayogo,2001) unit analisis adalah suatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen komponen yang diteliti. Unit analisis dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di disduk capil kota Pekalongan.

3. Data dan Sumber Data

Sumber data yang dimaksud penelitian ini adalah menyangkut sumber-sumber informasi yang dapat memperkaya dan memperpadat informasi tentang hal-hal yang menjadi pusat perhatian peneliti. Demi mendukung kelengkapan pembahasan penelitian ini, sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pemberi sumber data kepada pengumpul data (Sugiyono,2012). Data primer akan diperoleh dari pihak pertama, biasanya dilakukan dengan cara wawancara, jejak dan lain lain (Arikunto,2010). Jadi dapat disimpulkan bahwa data primer adalah sumber data yang diberikan secara langsung dari pihak pertama melalui wawancara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan narasumber yang berkaitan dengan program upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Pekalongan.
- 2) Data Sekunder menurut (Sugiyono,2014) data sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari buku, laporan, catatan ataupun dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan disdukcapil yang berisi masalah-masalah yang dibahas berasal dari buku referensi, catatan-catatan kuliah, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat/daerah/wilayah diadakannya suatu penelitian. Dalam penelitian ini berlokasi di Jl. Majapahit No.18, Podosugih kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan petugas disdukcapil dalam melayani masyarakat. Karena dalam beberapa prosedur pelayanannya masih diperlukan peninjauan.

K. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke dinas kependudukan dan catatan sipil guna mengetahui kinerja yang

diberikan staff kepada masyarakat untuk memperoleh data yang lengkap dan jelas. Observasi kegiatan dengan menggunakan pancaindra, penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang di perlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu . Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran real suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian Bungin (2007:115-117) mengemukakan beberapa bentuk observasi yaitu: observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur dan observasi kelompok. Untuk itu penelitian ini menggunakan observasi partisipasi dimana peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan. Peneliti mengobservasi cara karyawan staff melayani masyarakat yang sesuai dengan SOP yaitu melayani dengan cara senyum, ramah dan cepat.

2. Wawancara

Teknik wawancara terarah (*guided interview*) dimana peneliti menanyakan kepada informan hal hal yang telah disiapkan sebelumnya. ini dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada pihak yang berkompeten dan yang berwenang memberikan data dan informasi yang diperlukan. Penelitian ini akan mewawancarai kepala bidang pencatatan sipil, kepala bidang pendaftaran penduduk dan kepala dinas. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas layanan penyedia jasa, serta informasi lainnya yang dapat memperjelas keadaan Dinduk Capil. Nantinya peneliti dalam mengumpulkan data akan menggunakan *Purposive Sampling*. Menurut Notoadmodjo pengertian *purposive sampling* adalah pengambilan yang berdasarkan atas suatu

pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri ciri yang sudah diketahui sebelumnya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi, pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil di kota pekalongan. Disisi lain juga dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

INFORMAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No.	Nama	Jabatan
1.	Ikrar	Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum
2.	Muhammad Luthfi	Kepala Bagian Kepegawaian
3.	Dewi Kurniawati	Pengelola Data Keuangan

INFORMAN MASYARAKAT

No.	Nama	Pekerjaan
1.	Praptiningsih	Guru
2.	Didik Sutrisno	Buruh Pabrik
3.	Yayuk	Karyawan Swasta

a. Teknik Analisis Data

Sugiono (2008) analisa data adalah proses pencarian data penyusunan secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Peneliti akan mengelompokkan data-data dalam bentuk kategori yang dilanjutkan dengan menguraikan kedalam unit unit yang akan dilakukan hypothesis yang akan disusun kedalam suatu pola-pola, lalu dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Peneliti akan melakukan observasi serta wawancara untuk menganalisis data dengan petugas Disdukcapil kota Pekalongan.

a. Teknik pengumpulan data

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun sekunder akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merupakan pemilihan data yang bersifat umum menjadi data yang khusus ataupun data pokok yang akan digunakan untuk penelitian. Dengan demikian hal ini akan memudahkan peneliti dalam proses pencarian data nantinya untuk penelitian.

c. Penyajian data

Penyajian data ini sendiri merupakan sebuah pengolahan data sementara ataupun data yang masih dalam tahap pengerjaan dalam bentuk tulisan dan telah memiliki alur tema yang jelas terkait penelitian.