

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk setiap warga negara dan penduduk. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Peningkatan pada pelayanan publik harus selalu dilakukan agar dapat mengikuti dinamika kebutuhan dan perkembangan masyarakat Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui berbagai inovasi dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi informasi yang ada (Nainggolan, 2020).

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang memadai, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien, serta didukung oleh fasilitas yang memadai. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Masing-masing dimensi ini berperan vital dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dalam hal pelayanan publik, kualitas yang baik mencerminkan komitmen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan warga.

Menurut *The Global Economy*, layanan publik di Indonesia berada di peringkat 82 dari 176 negara. Sementara itu, lima negara dengan kualitas layanan publik terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman. Ombudsman RI 2023 mencatat 1.690 pengaduan mengenai rendahnya kualitas pelayanan kementerian/lembaga (K/L), serta 2.274 pengaduan terkait layanan pemerintah daerah (pemda). Pelayanan publik di Indonesia ditandai dengan proses yang berbelit-belit (penundaan layanan), biaya tinggi (layanan yang tidak tepat waktu), serta petugas yang kurang kompeten. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dipengaruhi oleh rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Jumlah dan kompetensi petugas yang minim berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima masyarakat. Selain itu, faktor lain yang memperburuk pelayanan adalah maraknya praktik pungutan liar. Layanan yang ideal seharusnya transparan, namun kenyataannya, sering kali terdapat budaya mempersulit urusan (Ombudsman RI, 2023).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengevaluasi kepuasan pelanggan untuk memperoleh umpan balik dan masukan yang dapat digunakan dalam pengembangan serta penerapan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat menggambarkan sejauh mana harapan

dan kebutuhan mereka dapat dipenuhi melalui pelayanan yang diberikan. Dalam sektor pemerintahan, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama untuk menilai kinerja lembaga publik dan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik perlu diberikan edukasi agar tidak lagi melakukan "budaya uang terima kasih," dan petugas juga harus dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun. Proses yang lambat menciptakan celah bagi pengguna layanan untuk mengambil jalan pintas dengan menyuap petugas. Dalam situasi ini, terjadilah simbiosis mutualisme, seakan-akan tidak ada yang dirugikan atau dilanggar. Akibatnya, budaya memberi uang tip (sogokan) kepada petugas agar urusan cepat selesai menyebar di masyarakat (Ombudsman RI, 2023).

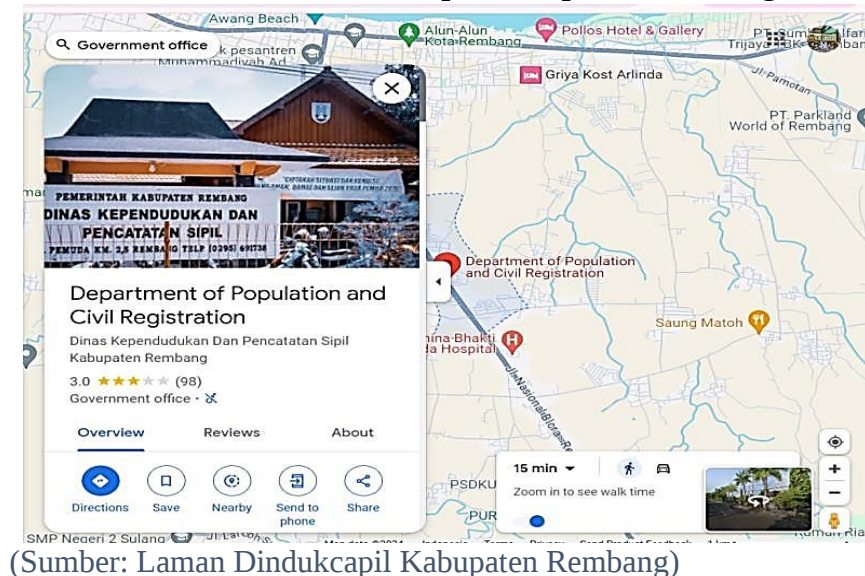
Tjiptono (2014:353) menyatakan bahwa, "secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi atau menciptakan sesuatu yang memadai." Sementara itu, Tjiptono (2017:24) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respons emosional terhadap penilaian atas pengalaman dalam mengkonsumsi produk atau layanan. Pelayanan harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian untuk menjaga citra dan reputasi perusahaan atau instansi demi kepentingan dan kebaikan masyarakat secara keseluruhan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas melaksanakan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan prinsip Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan. Jenis pelayanan di Dindukcapil yaitu Pelayanan Kartu Keluarga, pelayanan Kartu Tanda Penduduk, pelayanan Kartu Keluarga (Perubahan Elemen Data), pelayanan Surat Keterangan

Tempat Tinggal, pelayanan Legalisir Kartu Keluarga, pelayanan Legalisir Kartu Tanda Penduduk, pelayanan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI), pelayanan Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), pelayanan Surat Keterangan Tanda Komunitas (SKTK), pelayanan Surat Keterangan Pencatatan Sipil (SKPS), pelayanan Legalisir Akta Perceraian, pelayanan Surat Keterangan KTP-EL, pelayanan Akta Kelahiran, pelayanan Kutipan II Akta Kelahiran, pelayanan Pelaporan Kelahiran Luar Negeri, pelayanan Jemput Bola (Akta Kelahiran), pelayanan Akta Pengakuan Anak, pelayanan Akta Pengesahan Anak, pelayanan Akta Pengangkatan Anak, pelayanan Pewarganegaraan, pelayanan Jemput Bola (Akta Perkawinan), pelayanan Akta Kematian, pelayanan Kutipan II Akta Kematian, pelayanan Pelaporan Kematian Luar Negeri, pelayanan Legalisir Akta Kematian, pelayanan Legalisir Akta Kelahiran, pelayanan Akta Perkawinan, pelayanan Akta Perceraian, pelayanan Pelaporan Perkawinan KUA, pelayanan Pelaporan Kawin Luar Negeri, pelayanan Surat Keterangan Belum Pernah Kawin, pelayanan Pengaduan, pelayanan Santunan Kematian, pelayanan Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI/WNA, pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang (WNA/WNI), pelayanan Kartu Identitas Anak, pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara, pelayanan Program Three in One (Aku Sapa 1) (Akta Kelahiran, KIA, Kartu Keluarga), pelayanan Program Three in One (Aku Sapa 2) (Akta Perkawinan, KTP, Kartu Keluarga), pelayanan Program Three in One (Aku Sapa 3) (Akta Kematian, Santunan Kematian, Kartu Keluarga), dan pelayanan Program Three in One (Aku Sapa 4) (Akta Perceraian, KTP, Kartu Keluarga).

Lembaga yang berperan penting dalam pelayanan publik terkait administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil). Seperti wilayah Indonesia lainnya, Kabupaten Rembang mempunyai Dindukcapil yang menangani berbagai fungsi pengurusan kependudukan. Beberapa tugas Dindukcapil mencakup penyediaan catatan kependudukan yang akurat, seperti pembuatan dan pembaruan KTP dan kartu keluarga, yang semakin meningkat seiring bertambahnya permintaan. Muncul keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan Dindukcapil Kabupaten Rembang, seperti lambatnya penanganan yang diberikan oleh pegawai Dindukcapil sebagai pemberi layanan.

Gambar 1. 1
Profil Laman Dindukcapil Kabupaten Rembang



(Sumber: Laman Dindukcapil Kabupaten Rembang)

Gambar 1.1 menunjukkan peta kantor Dindukcapil Kabupaten Rembang. Selain itu, pada gambar 1.1 juga menunjukkan bahwa sebanyak 98 pengguna telah memberikan ulasan mereka kepada Dindukcapil Kabupaten Rembang, ulasan-ulasan tersebut memuat tentang pelayanan yang diberikan Dindukcapil sebagai

pemberi layanan kepada masyarakat Kabupaten Rembang sebagai penerima layanan. Jumlah seluruh ulasan, menghasilkan tiga bintang dari total 5 bintang. Hal tersebut tidak dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan kepuasan masyarakat secara garis besar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dindikcapil Kabupaten Rembang.

Gambar 1. 2 Ulasan Tentang Dindikcapil Kabupaten Rembang

Department of Population and Civil
Registration

Jl. Pemuda No.Km. 2.5, Ngotet Kidul, Ngotet, Rembang Regency, Central Java

3,0



98 reviews ⓘ



makhsun min
2 reviews
3 years ago

⋮

Pelayanan kurang informatif, ditelfon nanya ktp sudah tercetak apa belum, cuma dijawab tidak tahu, beralasan tidak bisa ngecek karena ada banyak, disuruh ngecek langsung ke kantor. Ya masa ga ada datanya dikomputermu, apa ga ada laporannya? trus manajemen pengawasan kalian gimana? Heran banget, minimal disambungin ke bagian cetak ktp lah, sudah ada apa belum ktp yg tercetak atas nama saya, bukan lepas tangan aja. kita masyarakat buat datang ke kantor itu juga butuh ngeluwangin waktu, apa lagi posisi jauh, ditelfon spy dapat kejelasan spy ga bolak balik percuma, malah jawabnya tidak tahu. Di jaman kaya gini masih ada kantor daerah model kaya gini, saya sebagai warga rembang malu pelayan masyarakatnya model kaya gini. Semoga gajimu berkah,

[See translation \(English\)](#)

 14

(Sumber: Laman Dindikcapil Kabupaten Rembang)

Ulasan masyarakat di atas mengenai pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan kurangnya sistem informasi yang transparan serta kurang tanggapnya pegawai Dindikcapil Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1. 3
Ulasan Tentang Dindukcapil Kabupaten Rembang

**Department of Population and Civil
Registration**

Jl. Pemuda No.Km. 2.5, Ngotet Kidul, Ngotet, Rembang Regency, Central Java

Write a review

3,0 ★★☆☆☆ 98 reviews ⓘ

R

Redmi Note
1 review

★☆☆☆☆ 3 years ago

Pelayanan nya jelek banget. Petugasnya ga ada ramah-ramah nya, justru pas kesana bisa-bisanya ada petugas lain yang tidur selonjoran posisi di depannya ada masyarakat. Tolong untuk dilakukan pendisiplinan kepada petugas yang ada di sana. Sudah banyak yang menulis ulasan terkait buruk nya pelayanan petugas yang da disana.

[See translation \(English\)](#)

11

(Sumber: Laman Dindukcapil Kabupaten Rembang)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) memegang peran penting sebagai institusi yang melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Kenyataan di lapangan khususnya di Dindukcapil Kabupaten Rembang menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu persoalan yang sering menjadi keluhan adalah sikap pegawai yang kurang sopan serta perilaku kerja yang tidak disiplin, seperti tidur di jam kerja.

Kurang ramahnya pegawai sering membuat masyarakat merasa tidak dihormati, bahkan mengurangi keinginan mereka untuk menyampaikan keluhan atau bertanya mengenai prosedur layanan. Situasi ini dapat meruntuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperburuk citra pelayanan publik. Kurangnya kualitas pelayanan dari pegawai lainnya yaitu perilaku tidak

disiplin, termasuk tidur di waktu kerja, menunjukkan lemahnya budaya kerja yang profesional. Selain menurunkan efektivitas pelayanan, hal ini juga mencerminkan kurangnya pengawasan internal terhadap kinerja pegawai. Akibatnya, masyarakat yang telah mengantre lama menjadi kecewa karena layanan yang diharapkan tidak segera terpenuhi.

Masalah ini mengharuskan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan dan manajemen sumber daya manusia, sehingga Dindukcapil Kabupaten Rembang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atim Eko Cahyono, Wahyu Endarti, dan Kodrat Sunyoto dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota” menyatakan bahwa Unit Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang maksimal jika dilihat dari Standar Pelayanan yang diterapkan dan Indikator kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini terdapat mayoritas besar pengguna layanan merasa nyaman dan puas ketika mengurus SKCK Online.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gali Artha Cendana dan Trena Aktiva Oktariyanda dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang” menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik

dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di sejumlah instansi publik cenderung mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Berbeda halnya dengan Dindukcapil Kabupaten Rembang yang justru mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Keluhan ini mencakup lambatnya penanganan administrasi, tidak transparannya informasi yang diberikan, kurangnya respon pegawai, hingga adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas layanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Kabupaten Rembang dipilih sebagai lokasi penelitian karena terdapat berbagai ulasan kurang baik mengenai pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang di laman resmi Dindukcapil Kabupaten Rembang beberapa tahun lalu. Penelitian ini ingin mengevaluasi apakah kualitas pelayanan di tahun ini tetap sama seperti tahun-tahun sebelumnya atau mengalami peningkatan dibanding periode sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan, yang hasilnya juga akan menentukan sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan masyarakat dari berbagai kalangan. Lokasi penelitian ini di Kabupaten Rembang karena belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang, oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong perbaikan pada sistem pelayanan publik yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dapat diambil untuk penelitian ini, yaitu:

1. Adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realita layanan yang diterima.
2. Banyaknya keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dindukcapil Kabupaten Rembang.
3. Kurangnya daya tanggap pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang kepada masyarakat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Bagi Perkembangan Akademis

1. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi para pembaca khususnya yang mendalami ilmu pengetahuan administratif.
2. Sebagai literatur dan referensi bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang serupa.
3. Sebagai bahan acuan atau pertimbangan bagi para pemangku kepentingan yang dalam kasus ini ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Sebagai salah satu referensi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi penulis secara khusus maupun masyarakat secara umum.
2. Sebagai salah satu bahan penunjang dalam mengetahui kualitas pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

1.4.3 Kegunaan Sosial Bagi Upaya Pemecahan Masalah

1. Sebagai bahan referensi atau acuan dalam pemecahan masalah yang selaras dengan tema penelitian yang saya angkat.
2. Sebagai upaya pemecahan masalah dari sudut pandang peneliti.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoris

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan, berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan, yaitu:

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

(1) No	(2) Nama dan Judul	(3) Tujuan Penelitian	(4) Teori	(5) Hasil Penelitian
1.	Gali Artha Cendana & Trenda Aktiva Oktariyanda (2022) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”	Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok	Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Sutikno dan Arha (2018). Teori tersebut mencakup lima dimensi, diantaranya keandalan (<i>Reliability</i>), kerespansifan (<i>Responsiveness</i>), keyakinan (<i>Confidence</i>), empati (<i>Emphaty</i>), dan berwujud (<i>Tangible</i>).	Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat
2.	Juriko Abdussamad (2019) “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:53) yaitu <i>reability</i> , <i>responsiviness</i> , dan <i>assurance</i> .	Kualitas layanan yang diberikan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo secara umum masih kurang baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal terkait dengan Dimensi <i>Reliability</i> , <i>Responsivenees</i> , <i>Assurance</i> .

(1) No	(2) Nama dan Judul	(3) Tujuan Penelitian	(4) Teori	(5) Hasil Penelitian
		Kabupaten Gorontalo.		
3.	Khaidir Ali & Rafieqah Nalar Rizky (2021) “Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan para pegawai dalam memberikan kualitas layanan pencairan dana kepada satuan kerja atau masyarakat.	Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) yaitu <i>tangible, realible, responsiviness, competence, courtesy, credibility, security, acess, communication</i> , dan <i>understanding the customer</i> .	Kualitas pelayanan menggunakan sistem aplikasi yang digunakan sangatlah efektif dalam proses pencairan dana. Walaupun masih terdapat beberapa hambatan dalam prosesnya.
4.	Neni Rosmiati, R.Edy Rachmadio, Tina Septiana, & Siti Nurhalimah (2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung Puyuh Kota Sukabumi”	Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis serta mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gunung Puyuh, Kota Sukabumi.	Teori yang digunakan penelitian ini yaitu menurut Drs.H.A.S Moenir (Moenir, 2006) dengan dimensi kesadaran pegawai (adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana pelayanan).	Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Gunung Puyuh, Kota Sukabumi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik.

(1) No	(2) Nama dan Judul	(3) Tujuan Penelitian	(4) Teori	(5) Hasil Penelitian
5.	Muhamad Syahrul & Wahyu Hidayat Nasution (2022) “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan”	Tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Sidorame Timur, Medan Perjuangan, Medan.	Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu menurut Parasuraman (1996) ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Kehandalan, Empati, Berwujud, Ketanggapan dan Jaminan Kepastian.	Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sidorame Timur sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari fasilitas yang sudah memadai, pelayanannya yang tepat dan cepat, rasa aman dan nyaman masyarakat, serta komunikasi yang baik dengan masyarakat.
6.	Aditia Mulawarman, Soeganda Priyatna, & Sahroni (2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diktunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung, serta faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong.	Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml et al. (1996) yang menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dibenahi oleh Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung.
7.	Atim Eko Cahyono, Wahyu Endarti, dan Kodrat Sunyoto (2023) “Kualitas Pelayanan Publik dalam Memberikan	Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dalam hal ketampakan fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>),	Penilaian kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas	Penilaian kualitas pelayanan publik di Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini disebabkan

(1) No	(2) Nama dan Judul	(3) Tujuan Penelitian	(4) Teori	(5) Hasil Penelitian
	Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota”	tanggapan (<i>responsif</i>) dan empati (<i>empathy</i>) terhadap kepuasan masyarakat pada inovasi pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota.	pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> .	oleh tempat pelayanan yang representatif, bersih dan luas. Terdapat ketidaknyamanan yang diakibatkan oleh sarana toilet yang tidak didukung ketersediaan air mengalir yang baik serta kondisi wastafel yang tidak bisa digunakan.
8.	Widya Kurniati Mohi & Irmanovika Mahmud (2018) “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecamatan Boliyohuto.	Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:53) yaitu <i>reability</i> , <i>responsiviness</i> , dan <i>assurance</i> .	Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik.
9.	Bambang Suryantoro & Yan Kusdyana (2020) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya.	Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011) yaitu <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> (Empati).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah diterapkan dimensi <i>Tangibel</i> , <i>Realibility</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> beserta indikatornya. Terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai

(1) No	(2) Nama dan Judul	(3) Tujuan Penelitian	(4) Teori	(5) Hasil Penelitian
				dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya.
10.	Abdul Sani (2021) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah”	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Poliklinik Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.	Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan <i>SERVQUAL</i> (kualitas pelayanan) menjadi lima dimensi, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah maka dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah menyatakan bahwa dimensi <i>Tangibles</i> (berwujud) dinilai cukup berkualitas.

Manfaat dari penelitian sebelumnya terletak pada penyediaan dasar teoretis dan wawasan empiris terkait kualitas pelayanan publik yang relevan dengan kondisi saat ini. Penelitian-penelitian tersebut membantu mengidentifikasi indikator-indikator utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian sebelumnya juga menjadi acuan dalam merumuskan instrumen penelitian, sehingga memungkinkan pengumpulan data yang lebih terstruktur dan mendalam.

Referensi dari penelitian sebelumnya memudahkan proses perbandingan hasil yang diperoleh dengan temuan yang telah ada. Perbandingan ini berfungsi untuk menemukan kesenjangan atau pola tertentu yang muncul di lokasi penelitian. Selain itu, kerangka teori dan metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu menjadi fondasi dalam membangun kerangka konseptual yang relevan dengan fokus kajian ini.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016:34), Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik juga berupaya mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berfokus pada pengembangan praktik manajemen yang sesuai dengan nilai efektivitas dan efisiensi. Administrasi publik dapat dipahami sebagai implementasi dari kebijakan, praktik, aturan, regulasi, dan sebagainya, dalam bentuk tindakan.

Administrasi publik selalu terkait dengan lembaga Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif. Selain itu, administrasi publik juga berkaitan erat dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyentuh kepentingan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, serta etika dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Secara tata bahasa, istilah administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai sebuah disiplin ilmu telah mengalami perkembangan yang sangat kompleks. Perubahan dalam administrasi publik ini, yang disebabkan oleh pergeseran paradigma, dijelaskan dalam berbagai literatur. Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2019:32) mengidentifikasi lima paradigma utama dalam perkembangan administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma I: Dikotomi Politik/Administrasi (1900-1926)

Abad ke-19, muncul pakar-pakar administrasi seperti Frank Goodnow (dalam karyanya *Politics and Administration*, 1900) dan Leonard D. White (dalam *Introduction to Public Administration*, 1926), yang berusaha menjadikan administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri, terpisah dari ilmu politik. Sains memerlukan jalur (lokasi) dan fokus (spesifikasi). Alasan utama pemisahan administrasi publik dari ilmu politik pada masa itu adalah karena keduanya dianggap sebagai bidang yang berbeda. Departemen ilmu politik di Amerika menjadi tempat yang tepat untuk mempersiapkan profesional pemerintahan dan melatih keterampilan bagi pegawai publik. Frank J. Goodnow dalam *Politics and Administration* (1900) menyatakan bahwa ada dua fungsi pemerintahan: fungsi politik yang merumuskan kebijakan dan menyatakan kehendak bangsa, dan fungsi administratif yang bertugas untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Pandangan ini kemudian mendorong minat untuk memperluas peran profesional dalam administrasi publik, yang pada gilirannya mengarah pada terbentuknya Gerakan Pelayanan Publik. Periode paradigma pertama ini adalah masa ketika administrasi publik dipisahkan dari politik (dikotomi

administrasi-politik). Dwight Waldo (1955) merangkum pemikiran L. D. White dalam bukunya *Introduction to Public Administration* (1926), yang menegaskan bahwa politik seharusnya tidak mencampuri administrasi publik. Manajemen, menurut White, adalah kajian ilmiah yang memungkinkan administrasi nasional berkembang secara bebas tanpa pengaruh nilai politik. Fokus utamanya adalah ekonomi dan efisiensi. Ahli-ahli administrasi pada masa ini hanya dapat menunjukkan di mana pengetahuan tersebut diterapkan dalam birokrasi pemerintah. Fokus ilmiah ini masih belum sepenuhnya terbukti, namun administrasi berkembang menjadi bidang yang mencakup administrasi nasional dan administrasi komersial.

2. Paradigma II: Prinsip Administrasi Publik (1927-1937)

Tahun 1927 T.W. Willoughby membawa angin segar dalam perkembangan administrasi publik melalui bukunya *Prinsip Administrasi Publik*. Ia mengusulkan beberapa prinsip manajemen ilmiah yang dapat diterapkan oleh para manajer. Yang terpenting bagi manajer yang mempelajari prinsip-prinsip ini adalah bagaimana cara mengaplikasikannya dalam praktik. Prinsip-prinsip administrasi menjadi fokus utama dalam ilmu administrasi, dengan tetap berpusat pada birokrasi pemerintahan. Perkembangan ini mulai tampak pada sistem deskriptif yang diperkenalkan oleh ahli manajemen seperti Garrick dan Urwick, yang merumuskan prinsip-prinsip manajemen dalam bentuk POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*).

Tahun 1940, muncul kritik terhadap pandangan yang memisahkan administrasi dari politik (dikotomi administrasi-politik). Kritik juga diarahkan pada mereka yang mengusulkan prinsip-prinsip administrasi yang hanya bersumber dari para ahli administrasi. Salah satu inti kritik tersebut adalah bahwa "Teori administrasi nasional juga merupakan bagian dari teori ilmu politik, sehingga administrasi dan politik tidak bisa dipisahkan."

3. **Paradigma III: Administrasi Nasional sebagai Ilmu Politik (1950-1970)**

Kritik konseptual terhadap ilmu administrasi nasional membawa administrasi publik kembali ke akar dasarnya, yaitu ilmu politik. Ahli-ahli administrasi publik terus berupaya menjadikan administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri. Pada tahun 1962, administrasi publik tidak lagi dianggap sebagai sub-bidang dari ilmu politik, seperti yang tercermin dalam laporan Komite Ilmu Politik dari American Political Science Association. Para ahli administrasi publik percaya bahwa saatnya telah tiba bagi administrasi publik untuk mengelola bidangnya sendiri. Pendapat ini semakin diperkuat oleh temuan dalam berbagai makalah yang diterbitkan di jurnal *Political Science* antara tahun 1960 dan 1970, di mana hanya 4% yang membahas politik, sementara sisanya berfokus pada administrasi nasional. Ahli-ahli administrasi publik mulai melihat administrasi nasional sebagai bagian dari ilmu administrasi publik, yang termasuk dalam kelompok ilmu sosial.

4. Paradigma IV: Administrasi Nasional sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Ahli-ahli administrasi nasional mulai memfokuskan bidang tersebut dengan pendekatan ilmiah. Sains dipandang sebagai kumpulan pengalaman dan pengetahuan yang data-datanya dikumpulkan dan kebenarannya diverifikasi. Sains memiliki sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi, seperti fokus yang spesifik, metodologi, terminologi, filosofi, dan teori yang khas. Sementara itu, menurut pandangan moderat, ilmu adalah sesuatu yang dapat diuji dan merujuk pada realitas yang ada, baik untuk membenarkan, mengoreksi, maupun menunjukkan kesalahan, dan terdiri dari proposisi yang dapat dianalisis secara rasional.

5. Paradigma V: Administrasi Nasional sebagai Administrasi Nasional (1970)

Fokus utama teori organisasi adalah untuk memahami bagaimana dan mengapa organisasi berfungsi, bagaimana orang bertindak, dan mengapa keputusan dibuat. Administrasi nasional pada periode ini lebih menekankan pada teori organisasi dan manajemen bisnis. Akar dari bidang ini tetap terletak pada kepentingan umum dan kesejahteraan masyarakat.

1.5.4 Manajemen Publik

Nor Ghofur (dalam Rinjani, 2023:20) mendefinisikan manajemen publik sebagai manajemen yang dilakukan oleh pemerintah, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi..

Paradigma manajemen publik ada lima, yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Administration* (NPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), dan *Governance*.

Manajemen publik merujuk pada teori dan praktik yang diterapkan untuk mengelola serta mengatur sumber daya di sektor publik, seperti pemerintah dan organisasi nirlaba. Ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program publik untuk memastikan efisiensi, akuntabilitas, dan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

1.5.5 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “melayani”, yaitu membantu orang lain menyediakan semua yang mereka butuhkan, dalam hal ini yaitu tindakan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia, bahkan dalam kasus yang ekstrim, pelayanan pasti diperlukan, karena pada dasarnya pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Hal ini menjadi tanggung jawab dan pelaksanaan instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan korporasi. Badan Usaha Milik Negara atau Milik Daerah dalam hal ini memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam konteks implementasi ketentuan hukum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Lalu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, penyelenggara pelayanan publik diuraikan sebagai Instansi Pemerintah yang merupakan sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna layanan publik adalah masyarakat, komunitas, instansi pemerintah, dan perusahaan yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Definisi pelayanan publik yang telah dijelaskan, dalam konteks pemerintahan daerah, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memberikan suatu pelayanan atau menanggapi kebutuhan masyarakat atau komunitas yang berkepentingan dan/atau organisasi lain yang berhak mendapat pelayanan publik. Setiap pelayanan mengikuti aturan dan prosedur dasar yang telah ditentukan dan dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

1.5.6 Kualitas Pelayanan

1.5.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Sinambela dkk. (2006) dalam Hardiyansyah (2018:49) menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Zeithaml et al (1990) dalam Hardiyansyah (2018:56), kualitas pelayanan dibangun berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived value*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). *Expected service* mengacu pada harapan pelanggan terhadap suatu layanan sebelum mereka menerima layanan tersebut. Harapan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, informasi yang tersedia, dan janji yang dibuat oleh penyedia layanan. Dengan kata lain, ini adalah standar ideal yang diinginkan pelanggan. *Perceived service* adalah persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar mereka terima. Persepsi ini didasarkan pada pengalaman nyata yang dialami selama proses pelayanan.

Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kotler (1997) dalam Hardiyansyah (2018:49) menjelaskan bahwa *quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018:56) digunakan dalam penelitian ini karena memiliki

relevansi yang kuat dengan fokus penelitian, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibangun berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang akan mereka terima (*expected service*) dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan saat menerima layanan tersebut (*perceived service*).

Konsep *expected service* menjadi penting dalam penelitian ini karena menggambarkan ekspektasi masyarakat sebelum mereka berinteraksi dengan layanan Dindukcapil. Harapan ini terbentuk dari berbagai faktor, seperti pengalaman mereka sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, informasi yang mereka terima, serta janji yang dibuat oleh instansi penyedia layanan. Dengan kata lain, masyarakat datang dengan standar tertentu mengenai bagaimana layanan seharusnya diberikan.

Perceived service merefleksikan pengalaman nyata masyarakat dalam menerima layanan. Persepsi ini muncul berdasarkan interaksi langsung dengan pegawai, kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta berbagai aspek lain yang memengaruhi kenyamanan mereka selama proses pelayanan berlangsung. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang diterima, maka kepuasan mereka bisa menurun.

Teori Zeithaml et al. sangat relevan karena dapat membantu mengidentifikasi sejauh mana Dindukcapil memenuhi ekspektasi masyarakat. Dengan membandingkan harapan dan pengalaman nyata pengguna layanan, penelitian ini dapat menggambarkan secara objektif apakah terdapat kesenjangan

dalam pelayanan yang perlu diperbaiki. Teori ini juga memberikan dasar yang kuat dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan serta merancang langkah-langkah perbaikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5.6.2 Sub Fenomena Kualitas Pelayanan

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap perusahaan maupun instansi diharap dapat menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011:46), merupakan bagian dari **SERVQUAL Model** yang berbasis empiris dan dirancang untuk membantu organisasi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Berikut adalah penjelasan singkat untuk masing-masing dimensi dan indikatornya:

1. Tangible (Berwujud)

- a. Penampilan pegawai dalam melayani publik
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan pegawai dalam permohonan pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Reliability (Kehandalan)

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani publik
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu
- f. Semua keluhan pemohon direspon oleh pegawai

3. *Assurance* (Jaminan)

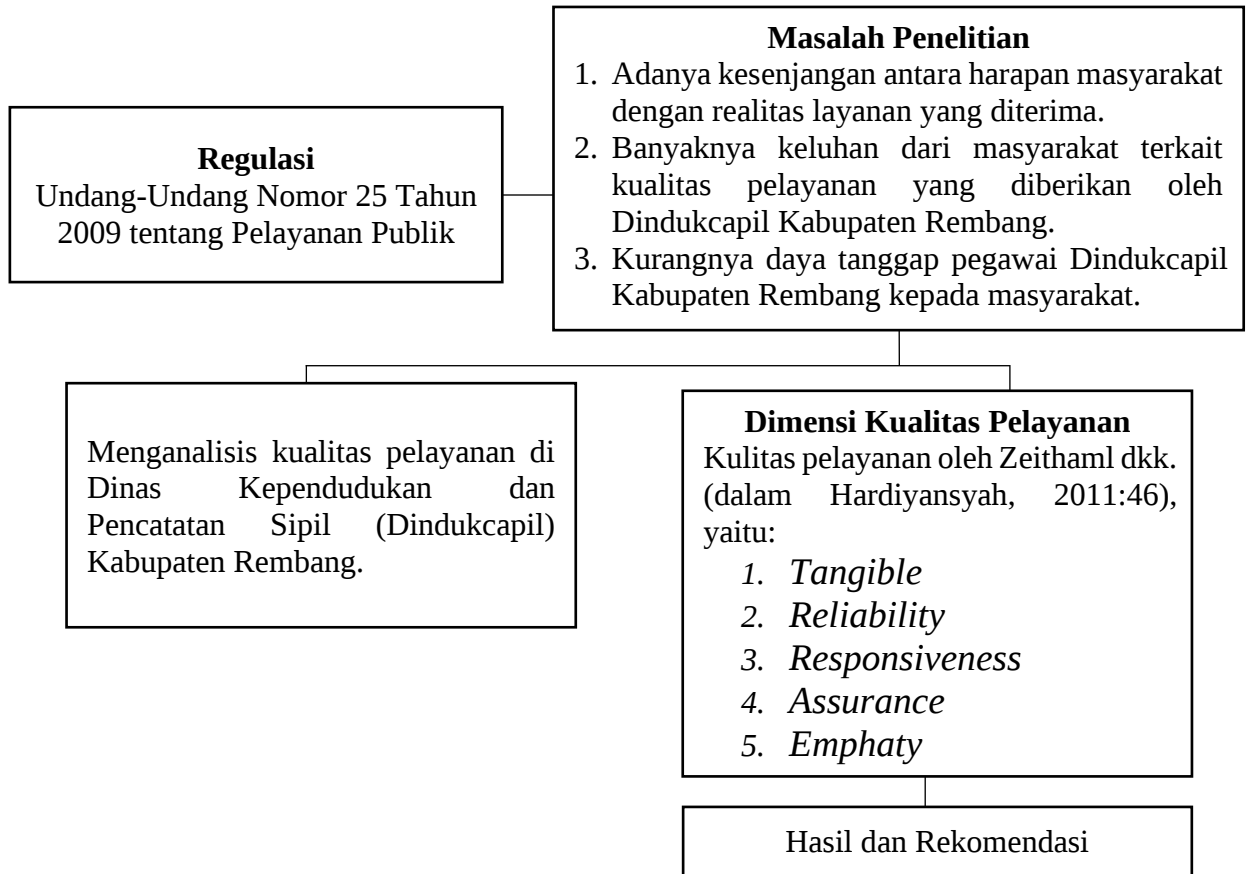
- a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

4. *Empathy* (Empati)

- a. Mendahulukan kepentingan publik
- b. Pegawai melayani dengan sikap ramah
- c. Pegawai melayani dengan sikap sopan santun
- d. Pegawai melayani dengan tidak diskriminasi (membedakan)
- e. Pegawai melayani dan menghargai setiap pemohon

1.5.7 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 4
Kerangka Berpikir



1.6 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang.

Tabel 1. 2
Operasionalisasi Konsep

Konsep	Fenomena	Gejala	Sub-Gejala
Kualitas pelayanan dibangun berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan	Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Penampilan pegawai dalam melayani publik b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Konsep	Fenomena	Gejala	Sub-Gejala
atas layanan yang nyata mereka terima (<i>perceived value</i>) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (<i>expected service</i>).	Kabupaten Rembang dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat.		c. Kemudahan dalam peroses pelayanan d. Kedisiplinan pegawai dalam permohonan pelayanan e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Kecermatan pegawai dalam melayani publik b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat c. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat d. Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat e. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu f. Semua keluhan pemohon direspon oleh pegawai
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	f. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan g. Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Konsep	Fenomena	Gejala	Sub-Gejala
		Empati (<i>Empathy</i>)	a. Mendahulukan kepentingan publik b. Pegawai melayani dengan sikap ramah c. Pegawai melayani dengan sikap sopan santun d. Pegawai melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan) e. Pegawai melayani dan menghargai setiap pemohon

1.7 Metode Penelitian

Penelitian memerlukan metode untuk mempermudah kerja peneliti. Metode ini penting agar objek kajian dapat diungkap secara mendalam. Menurut Sugiyono (2017:3), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna.

1.7.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2009:2) yaitu pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum, Sugiyono mengungkapkan bahwa metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data yang akurat. Tujuannya

adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan tertentu, sehingga dapat dimanfaatkan dalam memahami, menyelesaikan, dan mengantisipasi berbagai masalah. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang akan diamati.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, karena tujuan utamanya adalah untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang.

1.7.2 Situs Penelitian

Penentuan lokasi penelitian harus mempertimbangkan aspek keunikan, daya tarik, dan relevansi dengan fokus penelitian yang diangkat. Pemilihan lokasi ini diharapkan dapat mengungkap hal-hal yang bermakna, baru, atau relevan dengan fenomena sosial maupun peristiwa yang diteliti. Lokasi penelitian mencakup tempat tertentu, seperti desa, komunitas, atau lembaga, disertai penjelasan alasan pemilihannya. Pada penelitian ini, lokasi penelitian yang diambil yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu atau kelompok yang dijadikan informan dalam sebuah penelitian. Subjek ini berperan dalam memberikan tanggapan dan informasi yang relevan dengan data yang dibutuhkan oleh peneliti,

serta menyampaikan masukan kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang. Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti.

Menurut Santoso dan Tjiptono (2001:89) *accidental sampling* (*convenience sampling*) adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Metode ini sangat sesuai untuk penelitian kualitatif karena proses pemilihan sampelnya didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang bersifat ilmiah.

1.7.4 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017:7), data dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua jenis:

1. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata, kalimat, skema, gambar, tindakan, atau data tambahan seperti dokumentasi.
2. Data kuantitatif, berupa angka atau data kualitatif yang telah dikonversi menjadi angka melalui proses penghitungan atau pemberian skor. Penelitian

yang menggunakan data ini cenderung menghasilkan temuan yang kuat karena dilengkapi dengan analisis statistik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata yang berisi informasi dan tindakan yang ditemukan pada dokumen sebagai sumber utama penelitian.

1.7.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Sugiyono (2015:308), yang membedakan sumber data menjadi dua, yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui interaksi peneliti dengan subjek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara dengan masyarakat dan Sekretaris Dindikcapil Kabupaten Rembang dan melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti.
2. Sumber data sekunder, yakni data yang didapatkan secara tidak langsung melalui pengolahan informasi dari jurnal, studi pustaka, laporan, atau dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2007:186).

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan masyarakat dan Sekretaris Dindukcapil Kabupaten Rembang.

2. Observasi

Menurut Moleong (2017:6), observasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memaksimalkan kemampuan peneliti dalam mengamati motif, perhatian, perilaku yang tidak disadari, kebiasaan, dan hal-hal lainnya. Peneliti melakukan observasi dengan mengamati Dindukcapil Kabupaten Rembang secara langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data sekunder yang diperlukan dalam penelitian, seperti film, gambar, dan foto yang disiapkan sesuai permintaan peneliti. Teknik ini juga dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data melalui bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga terkait dengan objek penelitian, mencakup gambar, foto, atau rekaman (Fuad dan Nugroho, 2012:89).

4. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang fokus pada pencarian informasi melalui berbagai dokumen, baik yang bersifat resmi maupun tidak resmi, seperti dokumen tertulis, jurnal, situs web, dan dokumen elektronik lainnya yang dapat mendukung proses penulisan penelitian (Sugiyono, 2005:83).

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2011:244), analisis data kualitatif adalah proses untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya secara sistematis, sehingga data tersebut mudah dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang lain. Aktivitas dalam analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1.7.8 Kualitas Data

Menurut Moleong (2007:330), teknik triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sumber lain (untuk perbandingan atau verifikasi) selain data itu sendiri, melalui pemeriksaan sumber yang berbeda. Sedangkan menurut William Wiersma (dalam Sugiyono, 2016:372), triangulasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber, yaitu dari wawancara dengan masyarakat dan Sekretaris Dindukcapil Kabupaten Rembang dan studi pustaka.
- b. Triangulasi metode, yaitu uji kualitas penelitian dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi.
- c. Triangulasi waktu, yaitu saat sepi dan saat sedang terdapat masyarakat yang sedang mengajukan permohonan.
- d. Triangulasi teknik, yaitu tes kredibilitas yang dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, dokumentasi, dan observasi, untuk memverifikasi data dari sumber yang sama.