

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing.

Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan dambaan setiap orang. Ironinya untuk terpenuhinya dambaan tersebut tidak semudah membalikan sebuah tangan. Isu yang berkembang pelayanan yang terjadi di berbagai instansi pemerintah justru mengisyaratkan adanya indikasi yang kurang menyenangkan, bahkan mengecewakan. Memperhatikan fenomena yang terjadi maka pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan, baik melalui Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan umum, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan prima. Dengan harapan mutu pelayanan dapat ditingkatkan.

Dinamika demografi penduduk Indonesia terus mengalami perkembangan yang dinamis, terkait adanya faktor demografi yang sangat dinamis tersebut. Komposisi demografis tentu tidak dapat dipisahkan dari dinamika kependudukan Indonesia agar seluruh lapisan masyarakat mau dan semakin sadar untuk melaporkan berbagai kejadian penting dan peristiwa kependudukan yang dialami terhadap Dinas Dukcapil. Hal itu akan sangat berdampak pada akurasi data kependudukan Dukcapil yang diakses oleh lebih dari 3000 Kementerian/ Lembaga, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat berpartisipasi aktif terhadap validitas dan akurasi berbagai kebijakan publik dan program, untuk menata administrasi kependudukan dalam upaya mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk memperoleh hak dasar dalam perlindungan hukum dan rasa aman.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik Berdasarkan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan juga pemerintah daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administrasi public yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Berbicara penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara *written rule* wajib menyusun standar pelayanan publik. Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Pelayanan prima dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih mengalami kendala-kendala seperti : Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara pembuatan e-KTP sehingga harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan, pelayanan yang terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, penutupan loket pelayanan sebelum jam istirahat, ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan e-KTP, kurangnya disiplin waktu kehadiran pegawai.

Tantangan birokrasi sebagai pelayanan rakyat mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis seiring dengan meningkatnya tingkat kehidupan rakyat yang semakin baik. Rakyat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Rakyat semakin berani untuk

mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah melalui berbagai gerakan reformasi publik (*publik reform*) yang dialami negara-negara maju. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan prima.

Bukti nyata pelayanan yang dapat kita lihat dari instansi pemerintah khususnya Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Bulungan dapat menjadi tolak ukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas tersebut. Inilah yang menjadi masalah untuk kita perhatikan khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Alasan saya mengambil bidang kajian tentang pelayanan pembuatan e-KTP, karena kita telah melihat para kinerja pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya. Dan dari kinerja mereka juga dapat dilihat bagaimana kinerja masing-masing aparatur pemerintah, apakah kinerja mereka baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau kurang baik atau justru sama sekali tidak baik.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama. Disamping hal tersebut unsur yang lain juga memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada *excellent service* dengan kemampuan penyelenggara, sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya

yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja penyelenggara tersebut berada.

Sehubungan hal tersebut maka perlu didukung dengan aparatur yang profesional. Sementara keberadaan aparatur di lingkungan organisasi publik, belum semuanya memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Dalam kaitannya dengan pelayanan bidang kependudukan, diberbagai daerah maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Undang - undang No. 23 tahun 2006, tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, kemudian ditindaklanjuti melalui peraturan daerah. Untuk pemerintah Kabupaten Bulungan diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Wilayah Kabupaten Bulungan. Pentingnya penertiban administrasi kependudukan di lembaga tersebut agar memudahkan dalam penelusuran pada warganya, dan disamping itu dapat memberikan informasi yang lebih akurat untuk kepentingan warga masyarakat dan pemerintah. Isu yang berkembang mengenai pelayanan bidang kependudukan secara administrative kurang tertib administrasi. Hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya petugas pendataan penduduk yang tidak sebanding dengan luas wilayah kewenangan, terbatasnya sarana dan prasarana operasional, letak geografis dan aksesibilitas transportasi yang sulit.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk mengevaluasi mengenai penyelenggaraan bidang kependudukan di Kabupaten Bulungan dan sekaligus dapat diketahui mengenai kendala yang

dihadapai pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sebagai penyelenggara bidang kependudukan.

Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul **“Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut :

1.4.1. Manfaat Secara Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan teori pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi institusi maupun akademis tentang Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP.

1.4.2. Manfaat Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan memotivasi bagi masyarakat luas untuk dapat Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan datang

1.4.3. Manfaat Segi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bulungan Pemerintah Kabupaten Bulungan dalam merumuskan kebijakan dalam rangka dan mengoptimalkan peran Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, dapat diketahui bahwa masalah-masalah penelitian ini sangat luas. Mengingat keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian serta untuk membuat penelitian lebih terarah, maka masalah yang dikaji dibatasi pada Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Demikian pula dengan teori yang digunakan berdasarkan pada variabel yang dimiliki yakni standar pelayanan prima dan administrasi kependudukan melalui literatur – literatur pada sepuluh tahun terakhir serta diperkaya dengan artikel – artikel penunjang yang memiliki kesamaan dalam fokus penelitian,

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Pada penelitian ini penelitian terdahulu yang digunakan terdiri dari beberapa variabel yang berbeda namun memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti, yaitu membahas tentang standar pelayanan prima administrasi kependudukan pembuatan e-ktp pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan, sebagai berikut :

1. Verry Wimaka Aji Putra (2016) Denan Judul Skripsi “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. yaitu mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, hasil dari pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai. Hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di antaranya yaitu adanya faktor yang menghambat dan pendukung serta adanya permasalahan yang sering dialami sehingga pengurusannya tidak berjalan dengan lancar dan kurang maksimal. Kinerja para pegawainya yang di rasa masih kurang serta ketidak tahuan masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang rumit dalam proses pelayanan dan masih banyaknya kendala dalam pendaftaran permohonan pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang terfokus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

2. Ainun Hadi Bima Rizky (2018) Dengan Judul Skripsi “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk”. Administrasi kependudukan merupakan suatu system penyelenggaraan dari administrasi negara yang bertujuan untuk memberikan pemenuhan hak – hak administratif yang berhubungan dengan dokumen dan data kependudukan. Untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan terhadap masyarakat, maka dispendukcapil Kabupaten Nganjuk selaku instansi yang

mempunyai tanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan harus mampu menyelesaikan persoalan kependudukan. Jenis pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran biodata penduduk, pendaftaran KK, KTP, pendaftaran Akta Kelahiran, pendaftaran Akta Kematian, pendaftaran Akta Perkawinan, pendaftaran AKta Perceraian, pendaftar n Akta Pengangkatan Anak, pendaftaran Akta pengesahan anak, pendaftaran Akta pengakuan anak, dan pembuatan surat kepindahan penduduk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja yang seharusnya dilakukan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk dan pendapat masyarakat mengenai pelayanan publik Pegawai Dinas Kependudukan Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Nganjuk sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu ditingkatkan.

- 3. Moch Iqbal Abdillah, Abdul Kholiq Azhari, Suji (2013)** dengan judul tulisan “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dan menjadi hak warga negara Indonesia untuk memilikinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi ditetapkan sebanyak 2.242 pemohon. Jumlah sampel ditetapkan dengan rumus Slovin, Sevilla, yang kemudian diperoleh sampel sebanyak 96 pemohon. Responden dipilih dengan teknik *sampling incidental*.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,1 dengan skor total untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masuk dalam kategori tidak baik. Ini menandakan bahwa harapan pemohon sebagai penerima layanan lebih tinggi dibandingkan apa yang mereka rasakan pada saat menerima layanan dari pihak penyedia layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

4. **Eka Syafitri (2016)** Denan Judul Skripsi “Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Lahir Di Tanjungpinang Tahun 2014 (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil).” Penelitian ini bertujuan mengkaji pelaksanaan pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Tanjungpinang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis setelah mendapatkan data dan informasi dari hasil wawancara tersebut. Tercatat jumlah penduduk di Kota Tanjung pinang sebanyak 199. 723 jiwa, sedangkan dari hasil penelitian jumlah penduduk yang baru mengurus akta lahir $\pm$ 5.833 jiwa. Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masih kurang efektif dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta lahir. Selain itu, dari hasil penelitian masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana

yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, sehingga masyarakat malas untuk membuat akta lahir.

5. Vebrin Prasetyan Ramadhan, Prasetyo Isbandono (2016) Dengan Judul Tulisan “Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui “Program Salam 30 Menit” Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori dari Sinambela(2014:6) yang meliputi Tranparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, telaah dokuman, dan dokumentasi. Anaslis data dilakukan dengan pengumpulan data, pengelolaan data, penyajian data, dan penariak kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan prima yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dilakukan dengan 6 indikator diantaranya, pertama Transparansi dimana pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dimengerti oleh semua pihak. Kedua Akuntabilitas dimana pelayanana yang diberikan dapat dipertanggungjawabakan sesuai regulasi yang tetapkan. Ketiga Kondisional pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, keempat Partisipatif mengikutsertakan peran masyarakat dalam pelayanan salam 30 menit. Kelima Kesamaan Hak pelayanan tidak melakukan diskriminasi atau perbedaan pelayanan kepada semua pemohon. Keenam Keseimbangan Hak dan Kewajiban

petugas memberikan pelayanan prima apabila pemohon mematuhi aturan yang diberikan.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan peneliti ini karena untuk memudahkan bagi peneliti untuk mengaplikasikan penelitiannya. Penelitian ini modelnya sama penelitian terdahulu, namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti, tahun penelitian, permasalahan yang terjadi di wilayah yang akan diteliti dan kebijakan yang sesuai untuk diterapkan di wilayah tersebut.

2.3. Kajian Teoritis

2.3.1. Pengertian Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa komponen standar pelayanan sekurang - kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/ tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.3.2. Standar Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai service excellent. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga fokus menjalankan bisnis produksi, pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan customer services dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Namun, perusahaan atau organisasi dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan. Melalui artikel ini, penulis mencoba menjabarkan mengenai konsep dasar dari pelayanan prima, yang akan diawali dengan memahami terlebih dahulu definisi-definisi dari pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “service excellent” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018). Sedangkan Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris keseharian tidak disebut sebagai premium service, tetapi disebut dengan excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau service excellent (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Kemudian menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan. Demikian juga menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Sedangkan menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan

lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (profit oriented). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

2.3.3. Membangun Pelayanan Prima

Setiap perusahaan atau organisasi tentu dapat menghadirkan pelayanan prima (excellent service) dalam bisnisnya. Namun demikian, penting untuk dapat mengetahui bagaimana agar pelayanan dapat dikatakan sukses.

Catherine DeVrye (1997) mengolah kata service menjadi 7 (tujuh) strategi menuju sukses, yaitu:

- a. Self Esteem (memberi kepuasan pada diri sendiri)
- b. Vision (visi)
- c. Recover (raih/bangkit kembali)
- d. Improve (melakukan peningkatan perbaikan)
- e. Care (memberi perhatian)
- f. Empower (memberdayakan)
- g. Exceed Expectations (melampaui harapan konsumen)

Lebih lanjut, yang perlu dipahami bahwa proses mencapai pelayanan prima adalah berarti memberikan pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Definisi kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan asumsi

bahwa jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Harapan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan prima adalah layanan dapat terus ditingkatkan dan semakin baik (better), semakin cepat (faster), semakin baru (newer), semakin murah (cheaper), dan juga semakin sederhana (simpler).

Pelayanan prima adalah hal yang paling penting dalam bisnis atau usaha, terutama jika bisnis tersebut di bidang jasa. Menghadikan pelayanan prima dapat dimulai dari memilih pegawai atau karyawan terbaik dan menerapkan SOP yang sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2.3.4. Pengertian Administrasi Kependudukan

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti to manage. (Menurut Ridwan HR, 2013, “Hukum Administrasi Negara”, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm.28) Administrasi berarti kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.

Pengertian Administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial. (Menurut Musanef, 1995, “Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia”, Toko Gunung Agung, Jakarta, Hlm. 10.)

Dalam pengertian yang luas Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapantahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya, administasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

2.3.5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Harbani Pasolong (2007 : 4), menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000 : 8).

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain (Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti, 2001: 9). Pada dasarnya pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Keberhasilan dalam menjalankan dan mengembangkan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Barata (2004:78) mengembangkan konsep pelayanan berdasarkan A6, yaitu :

1. *Ability* (kemampuan), adalah pengetahuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
2. *Attitude* (sikap), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi para pelanggan.

3. *Appearance* (penampilan), adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik maupun nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dari kredibilitas pihak lain.
4. *Attention* (perhatian), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. *Action* (tindakan), adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
6. *Accountability* (tanggung jawab), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep A6 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.3.6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007 : 35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.”

Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005, p10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.3.7. Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56).

A.S. Moenir (2006 : 26) mengartikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya.

Selanjutnya dalam Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Hanif Nurcholis (2005 : 175) adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contohnya : KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3.8. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat pola-pola pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, yaitu:

- a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, meliputi :
 1. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap;
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 2. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2008 : 10), pelayanan publik secara umum dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
Pada bagian ini semua penyediaan barang atau jasa publik diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit, PTS, perusahaan penganggutan milik swasta.
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat :
 - a. Primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien suka atau tidak harus memanfaatkannya. Misalnya pelayanan dipenjara, imigrasi, dan pelayanan perizinan.
 - b. Sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan BUMN.

2.3.9. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, asas pelayanan publik meliputi :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya dalam Pasal 4, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- d. Keprofesionalan;
- e. Partisipatif;
- f. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- g. Keterbukaan;
- h. Akuntabilitas;
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- j. Rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.3.10. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro perjalanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh prinsip yang harus ada pada pelayanan umum, yaitu :

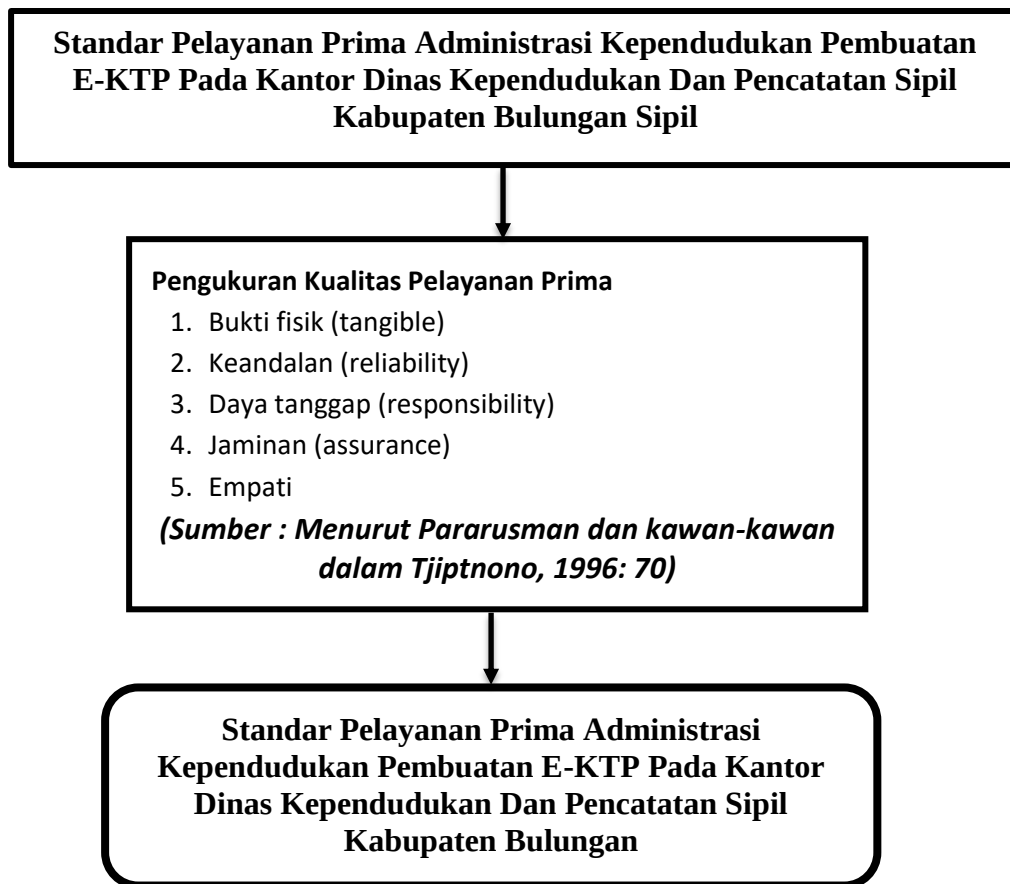
- a) Kesederhanaan;
- b) Kejelasan;
- c) Kepastian waktu;
- d) Akurasi ;
- e) Keamanan;
- f) Tanggung jawab;
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;
- h) Kemudahan Akses;
- i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;
- j) Kenyamanan.

Berikut adalah penjelasan masing-masing prinsip tersebut :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu adanya kejelasan dalam hal teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan 2 (dua) variabel atau lebih. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. : Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Penelitian ini dilaksanakan dalam suatu kurun waktu yang mencakup kegiatan seminar observasi, seminar proposal sampai dengan seminar hasil penelitian/tugas akhir/skripsi. Pelaksanaan penelitian ini adalah selama 2 bulan sejak November 2024 sampai dengan Januari 2025

Tabel 3.1. Tabel Rencana Penelitian

No	Agenda	Bulan		Target
		Juni	Nov/2024	
1.	Seminar Judul			Selesai
2.	Seminar Proposal			Proses
3.	Perbaikan	Desember 2024		
4.	Penelitian	Desember 2024		
4.	Seminar Hasil	Januari 2025		
5.	Perbaikan dan Penyusunan	Januari 2025		

2.2. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2013:131), data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data yang berasal dari hasil wawancara, observasi dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya. sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif adalah menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas.

Menurut Sugiyono (2010:2), penerapan pendekatan penelitian kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek penelitian.

Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis metode kualitatif yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2013:234), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan.

2.3. Data Dan Sumber Data

Secara umum, data dapat didefinisikan sebagai fakta atau gambar yang berupa angka atau sejenisnya dan memberikan suatu informasi yang dapat menggambarkan kesimpulan yang akan dihasilkan. Istilah data kadang didefinisikan berbeda sesuai dengan bidangnya. Misalnya, dalam bidang komputer didefinisikan sebagai simbol atau sinyal yang inputan, penyimpanan dan pemrosesan data dilakukan oleh tools dalam komputer yang output nya dapat menjadi suatu informasi yang berguna. (Arhami dan Nasir, 2020:16)

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

2.3.1. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey/wawancara dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

2.3.2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter.

Dalam penelitian kualitatif, hal yang paling utama diperhatikan dalam pengambilan data adalah pemilihan informan atau narasumber. Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugyono, 2017: 219). Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti.

Informan yang akan ditargetkan oleh peneliti yaitu kepala dan staf bagian dinas disdukcapil dan masyarakat, dengan total keseluruhan informan sebanyak 9 orang yang terbagi dalam informan kunci/utama dan informan pendukung yang dipilih berdasarkan *purposive sampling* dengan pendekatan *metode snowball sampling*.

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No	Jabatan Informan	Keterangan	Jumlah
1	Kadis/Sekretaris	Pemimpin	1 orang
2	Kabag	Pelaksana	1 orang
3	Kasubag	Pelaksana	1 orang
4	Sub. Bid Pelayanan	Pelaksana	1 orang
5	Sub.Bid Data	Pelaksana	1 orang
6	Sub.Bid Umum	Pelaksana	1 orang
7	Masyarakat	Penerima Pelayanan	3 Orang
8	Jumlah		9 Orang

2.4. Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2015) mengungkapkan fokus adalah sebuah domain tunggal atau beberapa domain yang ada terkait dengan situasi sosial. Fokus penelitian sangat dibutuhkan peneliti untuk meneliti agar tidak meluas ruang lingkup yang berbeda, termasuk juga agar hal-hal yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian tidak masuk ke dalam pembahasan peneliti. sehingga peneliti lebih fokus dalam pengumpulan data yang ingin diteliti peneliti.

Adapun fokus penelitian sebagaimana rumusan masalah dan kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan:
 - a. Bukti fisik (tangible)
 - b. Keandalan (reliability)
 - c. Daya tanggap (responsibility)
 - d. Jaminan (assurance)
 - e. Empati
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Standar Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan?

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan juga merupakan data kualitatif. Data kualitatif ini adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber data. Metode atau teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.:

1. Observasi

Observasi dilakukan guna mengumpulkan data mengenai proses atau aktivitas. Proses atau aktivitas merupakan sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak (Arikunto, 2019: 172).

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer berdasarkan komunikasi antara peneliti dengan responden (Indriantoro dan Supomo, 2020: 152). Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol (Arikunto, 2019: 172). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan keuangan dari instansi yang bersangkutan dengan objek penelitian dan sumber-sumber lain untuk mendapatkan teori yang mendukung penelitian ini.

4. Penelusuran Online

5. Kepustakaan

2.2. Uji Validitas Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka pengujian keabsahan data atau uji validitas data dilakukan melalui triangulasi.

Menurut Wiersma (dalam Sugiyono, 2019: 125), triangulation is qualitative cross-validation that assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan waktu yang berbeda. Terdapat 3 teknik pengujian keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik.

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Dalam triangulasi teknik, dilakukan pemeriksaan terhadap data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, serta menganalisis dokumen-dokumen terkait. Hubungan antara ketiga metode pengumpulan data dapat dilihat pada gambarSumber: Sugiyono (2010: 126)

2.3. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan kajian dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan obyek penelitian dengan menginterpretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis melalui pengkajian dan pemaparan terhadap hasil wawancara. Data kualitatif juga dideskripsikan dengan ditambahkan dokumen yang berasal dari peraturan, laporan, foto, atau gambar.

Selanjutnya data dikumpulkan, diedit, dan dikategorikan serta dicari kesesuaian polanya untuk kemudian dianalisis. Peneliti menjelaskan tempat, gambaran objek penelitian, analisis kata-kata, laporan secara detail menurut sudut pandang informan dan perilaku subjek penelitian dalam *setting* alamiah (*natural setting*).

Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara teori dengan fenomena yang terjadi. Dari hasil deskripsi tersebut kemudian peneliti penarikan kesimpulan melalui interpretasi hasil analisis.

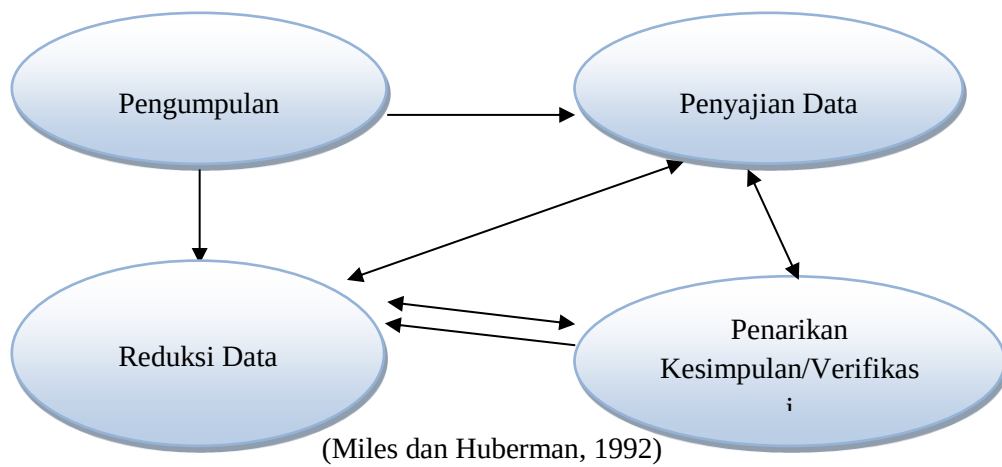
Menurut Miles & Huberman dalam bukunya Arikunto Suharsimi (2009: 71) teknik analisis dari kualitatif dilakukan dengan tahap-tahap berikut.

1. Reduksi data, yaitu dengan cara melakukan penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data, yaitu dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
3. Menarik kesimpulan / verifikasi dari data yang sudah tersedia.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan berdasarkan langkah-langkah diatas. Reduksi data dilakukan dengan melakukan pengelompokan data secara rapi dan sistematis.

Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Gambaran model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman tersebut dideskripsikan sebagai berikut :

Gambar 3.2. Model Interaktif



Pada tahap ini peneliti mencoba mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin ada alur sebab akibat, dan proposisi. Selanjutnya pada tahap verifikasi peneliti mencoba memperdalam proses observasi dan wawancaranya untuk mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuan.