

SKRIPSI



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTE
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Yowan Anggi Santoso

NIM. 080910291035

Dosen Pembimbing I

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP 19530731 198002 2 001

Dosen Pembimbing II

Drs. Boedijono, M.Si

NIP. 196103311989021001

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NEGERI JEMBER**

2015

MOTTO

Bila anda berani bermimpi tentang sukses berarti anda sudah memegang kunci kesuksesan hanya tinggal berusaha mencari lubangnyanya kuncinya untuk membuka gerbang kesuksesan

(John Savique Capone)*

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran

(Mark Twain)*

Pahlawan bukanlah orang yang berani menetakkan pedangnya kepundak lawan, tapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah.

(Sydney Harris)*

*<http://economyscience.blogspot.com/2012/10/motto-dan-slogan-orang-orang-ternama.html>

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT yang maha Pengasih dan maha penyayang saya akhirnya dapat merampungkan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang telah berusaha keras mengantarkan saya menjadi manusia yang lebih berarti:

1. Kedua orang tua saya, terima kasih yang tak terhingga atas hal yang tidak dapat terbalas dan terungkapan.
2. Keluarga besarku yang tidak sempat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bentuk dukungannya.
3. Sahabat, kerabat dan teman-teman seperjuangan yang tidak bias saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bentuk kebersamaannya.
4. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yowan Anggi Santoso

NIM : 080910291035

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER"** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Agustus 2015

Yang Menyatakan

Yowan Anggi Santoso

NIM 080910291035

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Kualitas pelayanan public dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Jember

Pelaksanaan :

Jurusan / Fakultas : Ilmu Administrasi Negara/Ilmu Sosial Politik

Yang bertanda tangan di bawah ini menyetujui dengan dilaksanakannya kegiatan penelitian tersebut.

Jember, 17 Juni 2015

Yowan Anggi Santoso

NIM 080910291035

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Inti Wasiati, MM

Drs. Boedijono, M.Si

NIP.195307311980022001

NIP. 196103311989021001

Mengetahui

Ketua Jurusan

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi

Ilmu Admiinistrasi Negara

Dr. Edi Wahyudi, S.Sos,MM

Dr. Anastasia M, M.Si

NIP197508252002121002

NIP 195805101987022001

Pembantu Dekan I

FISIP UNEJ

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA, Ph.D

NIP 196108281992011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan skala multi-item yang diberi nama ServQual dalam analisis data. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden, secara umum dapat disimpulkan **Baik**. Berdasarkan hasil perhitungan *Servqual* tersebut adalah **positif** 6 (+6), yang berarti bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi, empat dari lima dimensi mendapatkan nilai positif (+) kecuali pada dimensi keandalan mendapatkan nilai negative (-) yakni -11.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Pembuatan Akte Kelahiran, Sistem Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This research aimed to describe the quality of public service in birth certificate making at Department of Population and Civil Registration, Jember Regency. This research included in descriptive research with quantitative approach. The researcher used multi item scale which was as ServQual in data analysis. The result of the research which was conducted to 97 respondents could be generally concluded as Good. Based on the ServQual calculation result it was positive 6 (+6), which meant that the hope of society was completed, four from 5 dimensions got positive value (+), except for reliability dimension got negative value (-) that was -11.

Keywords: Quality, Public Service, Birth Certificate Making, Population Administration System.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	9
BAB. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsepsi Daerah	10
2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 Model Service Quality	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi dan waktu	23
3.3 Data dan Sumber Data	23
3.4 Penentuan informasi penelitian	25
3.5 Teknik dan Alat Perolehan Data	26
3.6 Teknik pengolahan data dan analisa data	28
3.7 Teknik Menganalisa Keabsahan Data	29
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	31

4.2 Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	31
4.3 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	32
4.4 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	32
4.5 Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	32
4.6 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	33
4.7 Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	34
4.8 Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	34
4.9. Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	34
4.10 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	35
4.11 Gambaran Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	47
4.12 Analisa Data Kualitas Pelayanan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember	52
BAB 5 KESIMPULAN	84
DAFTAR PUSTAKA	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jumlah penduduk yang besar adalah merupakan salah satu modal utama dalam proses pembangunan di Indonesia. Tetapi jumlah penduduk yang besar tersebut justru akan menjadi penghambat bagi proses pembangunan itu sendiri jika tidak dikelola dengan baik. Sedangkan untuk mengelola jumlah penduduk yang besar tersebut diperlukan system administrasi kependudukan yang baik pula.

Sehubungan dengan hal tersebut, tujuan dalam penelitian ini adalah ingin mendiskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Pelayanan publik adalah salah satu tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah bagi pemenuhan kebutuhan warga Negara. Sebagaimana dikatakan oleh Dwiyanto, bahwa Pelayanan Publik (*public services*) merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau warga negara yang membutuhkan pelayanan publik (Dwiyanto, 2005: 141). Jadi pelayanan publik adalah merupakan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah. Satu diantara tugas pelayanan publik oleh pemerintah adalah pelayanan dalam system administrasi kependudukan..

Sistem Administrasi Kependudukan perlu mendapatkan perhatian yang memadai untuk mendapatkan database kependudukan yang akurat, di samping sebagai pemenuhan hak sipil warga Negara maupun hak perdata warga Negara, data kependudukan sangat penting bagi pemerintah dalam berbagai aspek program pembangunan. Dasar bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Oleh karena itu penyelenggaraan Sistem Administrasi Kependudukan adalah

merupakan hal yang sangat penting baik bagi pemerintah maupun warga Negara sendiri.

Sistem Administrasi Kependudukan adalah merupakan serangkaian aktivitas untuk menata dan menertibkan dokumen dan data kependudukan, melalui pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan database kependudukan baik bagi proses pelayanan masyarakat (publik) maupun bagi program-program pembangunan. Tujuan penyelenggaraan system administrasi kependudukan adalah untuk kepastian hukum atas hak-hak sipil bagi warga Negara, di samping sebagai upaya penyediaan informasi kependudukan untuk kepentingan pembangunan nasional. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Masrin (2013: 68-67) bahwa Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Penyelenggaraan system administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Jika kualitas dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melebihi harapan masyarakat yang mendapatkan layanan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan bermutu. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang / tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan publik tersebut bias dikatakan buruk atau tidak baik. Kualitas pelayanan yang baik/bermutu dapat juga dikatakan sebagai pelayanan prima, sebagaimana

dikatakan oleh Sinambela (2006:8) bahwa kualitas pelayanan publik dapat disebut juga pelayanan prima yaitu “layanan sepenuh hati” artinya layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan.

System Administrasi Kependudukan adalah salah satu prioritas dalam pemberian layanan publik. Hal tersebut sesuai dengan (Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/7/2005) tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik, terdapat 11 sektor pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian prioritas peningkatan kualitas dan jenis pelayanannya, meliputi:

Tabel 1.1 Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik

NO	SEKTOR	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	2	3	4
1	Administrasi Kependudukan	1. KTP 2. Akte Kelahiran 3. Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga	
2	Kepolisian	1. STNK dan BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat	
3	Perindustrian, Perdagangan	1. SIUP, SITU Tanda Daftar	

NO	SEKTOR	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	2	3	4
	gan dan Koperasi	Perusahaan 2. Metrologi/Tera 3. Pengujian Hasil Industri 4. Kredit Usaha	
4	Bea Cukai dan Pajak	1. Bea Masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Pajak	
5	Kesehatan	1. Rumah Sakit 2. Puskesmas 3. Posyandu	
6	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2. Pengurusan Keimigrasian Lainnya.	
7	Perhubungan	1. Ijin Usaha Angkutan Darat/Laut/Udara 2. Pelayanan Bandara/ Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bis 3. Uji Kelaikan	

NO	SEKTOR	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	2	3	4
		Kendaraan Bermotor	
8	Ketenagakerjaan	1. Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2. Informasi Kesempatan Kerja 3. Penempatan Tenaga Kerja 4. Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan Laut	
9	Pertanahan dan Pemukiman	1. Pengurusan Sertifikat Tanah 2. Pengurusan Pengalihan hak atas tanah 3. IMB 4. Ijin Lokasi Industri/Perdagangan 5. HO 6. Amdal	
1	Pendidikan	1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah	

NO	SEKTOR	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	2	3	4
		3. Pendidikan Lainnya	
1	Penanaman Modal	1. Ijin PMA 2. Ijin PMDN 3. Informasi Potensi Investasi	

Sumber : lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor : SE/10/M.PAN/7/2005

Dari tabel diatas Nampak bahwa layanan administrasi kependudukan menempati urutan pertama. Hal ini menunjukkan betapa sangat pentingnya, layanan administrasi kependudukan bagi pembangunan nasional, sehingga menempati urutan paling atas. Dalam layanan administrasi kependudukan di atas terdapat berbagai layanan, yakni :

1. KTP
2. Akte Kelahiran
3. Catatan Sipil
4. Akte Kematian
5. Akte Nikah/Cerai
6. Kartu Keluarga

Namun dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti kualitas layanan pemerintah kabupaten jember khususnya pada pemberian layanan yang kedua, yaitu layanan pencatatan kelahiran atau disebut dengan Akte Kelahiran. Akte kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting terutama bagi perlindungan anak. Hal ini sesuai dengan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Berdasarkan web layanan kemendagri (<http://satulayanan.id/layanan/index/3/akta-kelahiran-pembuatan-baru/kemendagri>), diakses tanggal 11 maret, pukul 21.51) disebutkan bahwa Akta Kelahiran adalah Bukti Sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Dasar untuk Memperoleh Pelayanan Masyarakat Lainnya. Selanjutnya dijelaskan bahwa manfaat Akta Kelahiran adalah sbb:

- Identitas Anak
- Administrasi Kependudukan : KTP, KK
- Untuk Keperluan Sekolah
- Untuk Pendaftaran Pernikahan di KUA
- Mendaftar Pekerjaan
- Persyaratan Pembuatan Paspor
- Untuk Mengurus Hak Ahli Waris
- Mengurus Asuransi
- Mengurus Tunjangan Keluarga
- Mengurus Hak Dana Pensiun
- Untuk Melaksanakan Ibadah Haji

Masih dalam web kemendagri tersebut dijelaskan bahwa Kementerian Dalam Negeri sebagai penanggung jawab layanan pencatatan sipil akan mempercepat layanannya. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak membantu untuk melakukan sinkronisasi dan koordinasi segala hal yang terkait masalah perlindungan anak termasuk pemenuhan akte kelahiran bagi anak tersebut. MoU berlaku selama 4 tahun, hingga 2014. Diharapkan seluruh balita Indonesia pada akhir 2015 memiliki akte lahir.

Dalam web KPA disebutkan bahwa selama ini pembuatan akte kelahiran diatur dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan. Dalam beberapa pasal dalam UU ini ditegaskan bahwa pencatatan kelahiran diwajibkan kepada warga negara melalui sistem stelsel aktif penduduk. Penduduk yang harus pro aktif mencatatkan kelahirannya agar bisa memiliki akte kelahiran. Hal ini tercantum dalam Pasal 3, 4, 27 ayat 1, 29 ayat 1 dan 4, 30 ayat 1 dan 6, 32 ayat 1 dan 2, 90 ayat 1 dan 2 serta penjelasan Umum UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Pasal-pasal tersebut mengatur keharusan setiap warga negara melaporkan kelahirannya sampai sanksi denda bagi siapa yang melanggar.

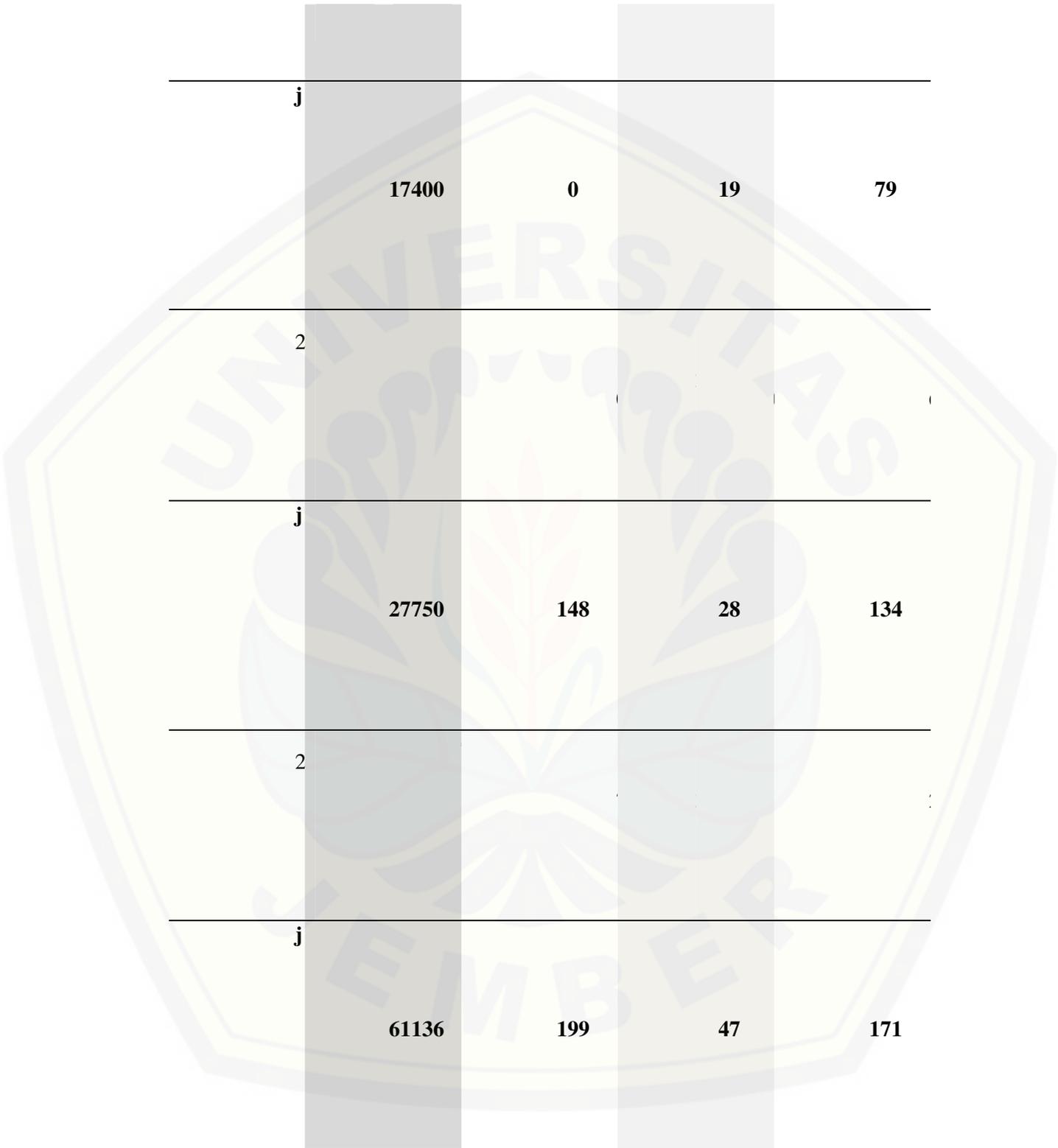
Lebih jauh dikatakan bahwa kenyataan menunjukkan sampai saat ini secara kuantitatif jumlah anak Indonesia yang memiliki akta kelahiran sekitar 54,79 persen, dari jumlah tersebut ternyata 14,57 persen diantaranya tidak dapat menunjukkan akta kelahirannya. Akibat tidak terpenuhinya hak anak untuk memperoleh akta kelahiran ini, maka hak atas akta kelahiran semakin tidak terpenuhi bagi anak-anak di pedesaan/pedalaman. Semakin berada di pedalaman, semakin tidak terpenuhi hak mereka atas akta kelahiran. Terbukti bahwa kesenjangan akses menjadi sebab anak kehilangan hak atas akta kelahiran. (<http://www.kpai.go.id/artikel/pemenuhan-hak-anak-atas-akta-kelahiran-merupakan-bagian-dari-hak-sipil-yang-harus-dilindungi-konstitusi/> diakses tanggal 11 maret 2010 pukul 22 24)

Kabupaten Jember merupakan Kabupaten yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember Tahun 2012 jumlah penduduk di Kabupaten Jember sebanyak 2.362.179 jiwa diakses dari (www.Jemberkab.bps.go.id tanggal 15 Maret 2015 jam 08.00WIB).

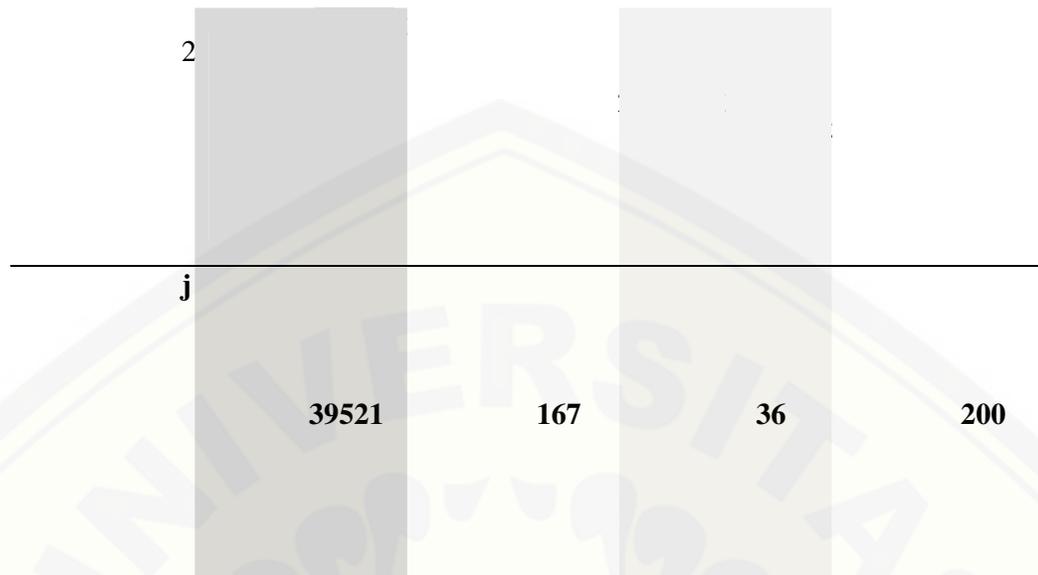
Sedangkan perolehan akta kelahiran di Kabupaten Jember dari tahun 2010 hingga 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel : Perolehan akta pencatatan sipil tahun 2010-2014

T	Kelahiran	Perkawinan	Perceraian	Kematian
2	17574	89	21	79
2				



j	17400	0	19	79
2				
j	27750	148	28	134
2				
j	61136	199	47	171



Sumber: data sekunder dispendukcapil jember

Berdasarkan tabel di atas nampak bahwa layanan pembuatan akte kelahiran, merupakan produk layanan yang paling banyak diberikan kepada masyarakat Jember, dibandingkan dengan produk layanan akte perkawinan, akte perceraian maupun akte kematian. Hal ini disebabkan oleh karena akte kelahiran bagi individu adalah sangat penting dan kegunaannya sangat banyak, sebagaimana penulis jelaskan di atas, antara lain disamping sebagai identitas anak berbagai urusan mulai untuk pendaftaran sekolah sampai untuk mengurus ibadah haji memerlukan akte kelahiran.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil judul kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

1.2 Rumusan Masalah

Setelah memaparkan latar belakang masalah, maka selanjutnya kita menentukan rumusan masalah. Masalah adalah penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi (Sugiyono, 2005:32). Sedangkan perumusan masalah yang baik menurut Fraenkel dan Wallen (Dalam Sugiyono, 2005:34) adalah :

1. Masalah harus *feasible*, dalam arti masalah tersebut harus dapat dicarikan jawabannya melalui sumber yang jelas, tidak banyak menghabiskan dana, tenaga dan waktu.
2. Masalah harus jelas, yaitu semua orang memberikan persepsi yang sama terhadap masalah tersebut.
3. Masalah harus signifikan, dalam arti jawaban atas masalah itu harus memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dan pemecahan masalah kehidupan manusia.
4. Masalah bersifat etis, yaitu tidak berkenaan dengan hal-hal yang bersifat etika, moral, nilai-nilai keyakinan dan agama.

Bentuk-bentuk masalah penelitian ada tiga, yaitu (Sugiyono, 2005:34) :

1. Permasalahan deskriptif, adalah suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri);

2. Permasalahan komparatif, adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda;
3. Permasalahan asosiatif, adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dari uraian dan penjelasan di atas maka penulis menggunakan bentuk permasalahan deskriptif. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas maka rumusan masalah yang hendak dipecahkan di dalam penelitian ini adalah *Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember ?*

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara akademis maupun secara praktis antara lain:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi berupa konsep bagi pengembangan studi pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran. Serta, untuk menambah dan mengembangkan wawasan pemikiran dan pengetahuan peneliti selanjutnya.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa informasi mengenai permasalahan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran, serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan publik berkualitas
3. Bagi peneliti, dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan dan cakrawala berfikir dan juga sebagai suatu tambahan pengalaman berharga bagi penulis

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsepsi Dasar

Konsepsi dasar merupakan bagian terpenting dalam rangka memahami realitas. melalui konsep yang mendasar maka kajian-kajian teoritis dapat terhubung dan peneliti mampu melihat realitas dan fakta-fakta di lapangan dengan rumusan-rumusannya. Sehubungan hal ini, Singarimbun dan Effendi (1995:34) mengemukakan sebagai berikut: “konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”. Selanjutnya dia mengatakan bahwa teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontraksi, definisi dan proporsisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis

dengan cara merumuskan hubungan antar konsep (Singarimbun dan Effendi, 1995:37). Sedangkan dalam penelitian ini, konsep-konsep yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik
2. Kualitas Pelayanan
3. Model *Service Quality*

2.2 Pelayanan Publik

Memberi pelayanan kepada masyarakat adalah peran utama pemerintah dalam rangka mensejahterakan rakyatnya. Peran ini kita kenal dengan istilah *Public Service*. Dimana pemerintah dapat memproduksi barang maupun jasa yg dibutuhkan oleh warga Negara, dan pelayanan adalah produk jasa. Berkaitan dengan tersebut, Lovelock (dalam Hardiansyah 2011:10) “Pelayanan (*service*) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Ini berarti bahwa pelayanan merupakan produk jasa yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dilihat atau diraba, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Sedangkan pelayanan publik (*public service*) sebagaimana dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.63 Tahun 2003,

pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan 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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:141) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya.

Menurut Sinambela (2006:5) mengungkapkan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011:15) memiliki pandangan yang mengenai konsep pelayanan publik “pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari pendapat di atas, pelayanan publik merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat sesuai undang-undang yang berlaku.

Ada terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Fittsimmons (dalam Sinambela (2006:7) sebagai berikut :

1. Reliability (handal) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles (jelas) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai

sumber daya lainnya.

3. Responsiveness (tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance (kepastian) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empathy (empaty) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dalam penelitian ini, konsep pelayanan publik menggunakan dasar teori demokrasi dari Denhardt and Denhardt yaitu *new public service* sebagaimana yang di kutip oleh Subarsono (dalam Dwiyanto 2005:143), “pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya persamaan hak diantara warga negara.” Dalam model ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada dalam masyarakat. Dasar teoritis yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Disamping itu pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan, yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal-usul, suku, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi.

Ada 10 prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan menurut SK MENPAN No.63/kep/M.PAN/2003.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (Telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan akses serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur. Disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Adapun jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (dalam Hardiansyah 2011:24) adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, perijinan dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, pelabuhan-pelabuhan, dll.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon dan transportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan pokok perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dll.

2.3 Kualitas Pelayanan

Pemerintah dalam membelikan layanan kepada masyarakat haruslah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Kualitas layanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dengan standar-standar pelayan baku berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatan oleh Lukman (1999:14) bahwa kualitas pelayanan merupakan 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.

Sedangkan pendapat lain (Tjiptono, 2005:56) kualitas pelayanan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus diciptakan oleh aparatur maupun oleh masyarakat.

Sedangkan menurut Goetsh dan Davis (dalam Hardiansyah 2011:36), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik (dalam Hardiyansyah 2011:40) “merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan ukuran standar baku suatu produk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang berlaku. Sementara kita tidak bisa pungkiri bahwa dalam pemberian pelayanan masih banyak yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan maupun peraturan perundang-undangan.

2.4 Model Service Quality

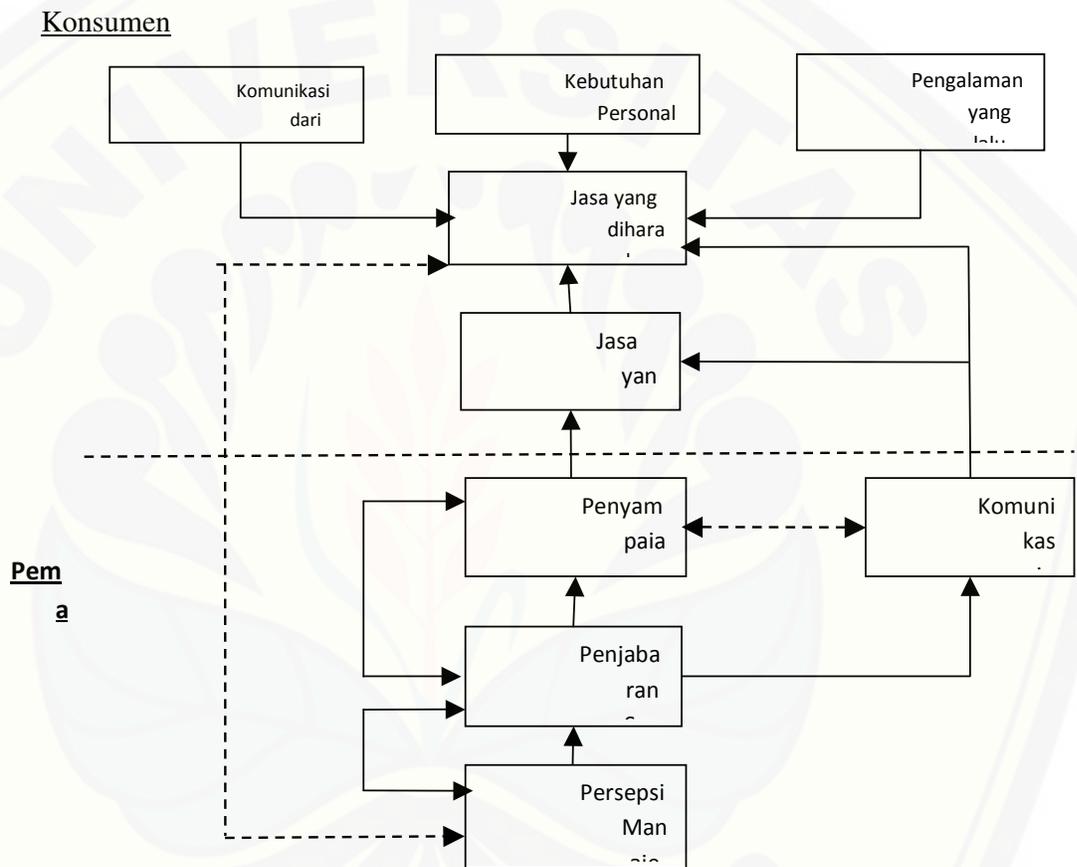
Model *Servqual* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. sebagaimana Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011:41) *SERVQUAL* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model *SERVQUAL* dikarenakan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berhadapan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat yang akan membuat akte kelahiran.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Berkaitan dengan perbedaan keinginan dan harapan masyarakat dengan layanan yang diberikan pemerintah, Parasuraman et al (dalam Tjiptono, 2008:109) mengidentifikasi 5 kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Dari kelima Gap tersebut di kemukakan oleh Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2008:109) ini disebabkan karena biasanya layanan/jasa bersifat *Intangible*, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan.

Kesenjangan (Gap) yang terjadi antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima, dapat digambarkan model gap sebagai berikut:

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model)



Sumber: Parrasuraman, A., et al (Tjiptono 2004:82)

Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi:

1. Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).

Gap ini terjadi karena ada perbedaan antara ekspektasi pelanggan aktual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan. Sebagai contoh, kontraktor renovasi rumah mungkin saja mengira bahwa kliennya lebih mengutamakan keselarasan pilihan warna cat tembok, keramik lantai, dan warna pagar, padahal sang klien justru lebih mementingkan ketepatan waktu perampungan renovasi.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).

Sekalipun manajemen mampu memahami keinginan pelanggan dengan baik, kadangkala penerjemahannya ke dalam spesifikasi kualitas layanan masih bermasalah. Dengan kata lain, spesifikasi kualitas layanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain tidak adanya standart kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan tidak memadai, manajemen perencanaan buruk, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas layanan, kekurangan sumber daya dan situasi permintaan berlebihan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*).

Gap ini berarti spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian layanan. Penyebabnya antara lain spesifikasi kualitas terlalu rumit dan atau terlalu kaku, para karyawan tidak menyetujui spesifikasi tersebut dan karenanya tidak berusaha memenuhinya, manajemen operasi layanan buruk, dan standar kinerja tidak dapat dipenuhi karyawan (terlalu tinggi atau tidak realistis) juga bisa menyebabkan terjadinya gap ini.

4. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communication gap*).

Gap ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi yang tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada para pelanggan. Jika penyedia layanan memberikan janji berlebihan, maka risikonya

adalah ekspektasi pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi.

5. Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*).

Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk dan masalah kualitas, komunikasi dari mulut ke mulut yang negatif, dampak negatif terhadap citra lokal dan kehilangan pelanggan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria atau ukuran yang berbeda atau bisa juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas layanan yang bersangkutan.

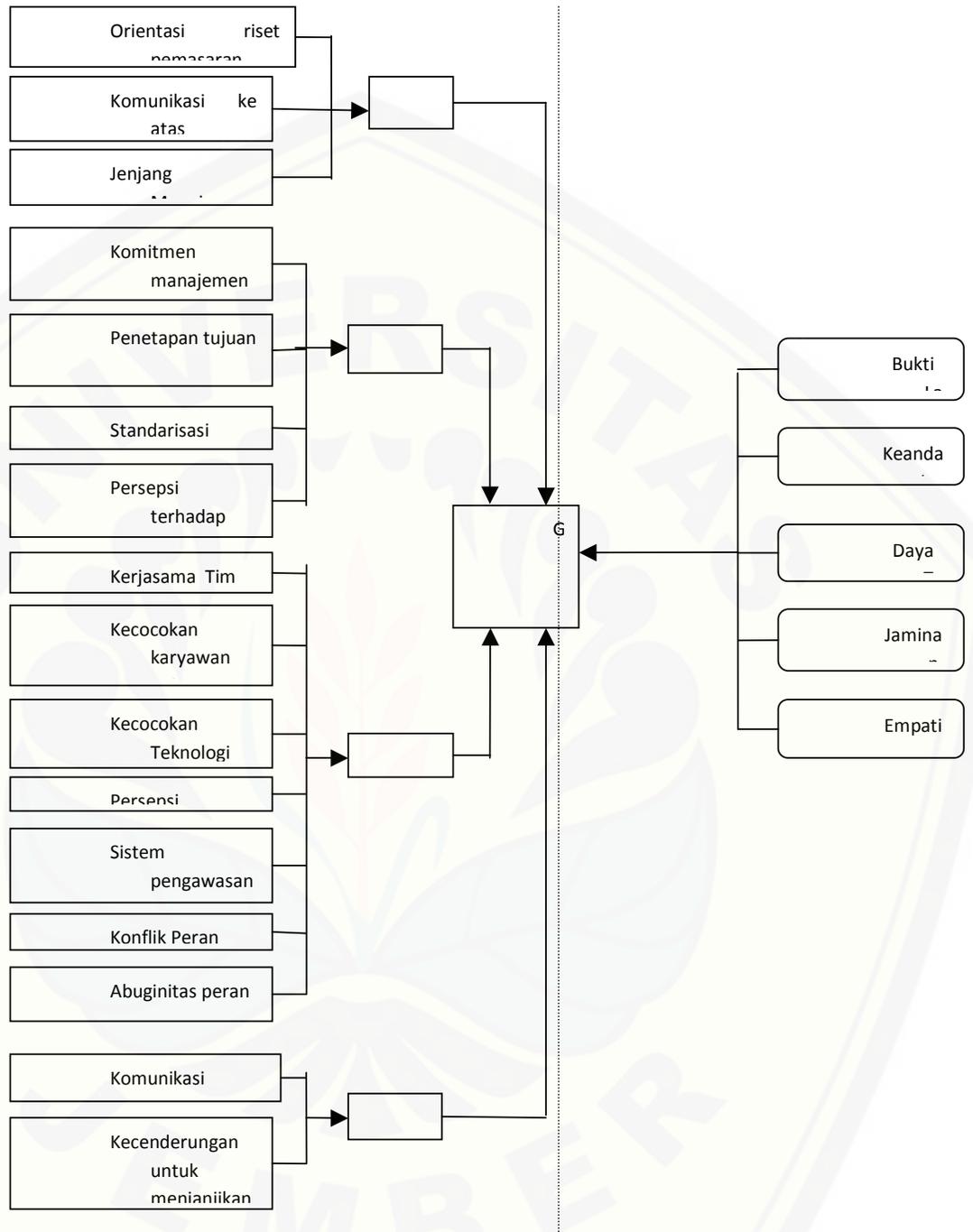
Dari penjelasan kelima gap model diatas, yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan adalah gap kelima yaitu gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*). Dalam hal ini, Gap 5 (lima) lebih menitik beratkan pada konsumen atau pelanggan, sedangkan Gap 1 sampai Gap ke 4 lebih menitik beratkan pada sisi organisasi pemberi layanan. Dalam penelitian ini yang menjadi pihak konsumen atau pelanggan yaitu warga negara yang melakukan pembuatan akte kelahiran, sedangkan yang menjadi pihak penyedia layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

Penjelasan Komunikasi dari mulut ke mulut merupakan suatu interaksi yang dilakukan konsumen dengan seseorang melalui percakapan mengenai layanan tersebut sehingga konsumen dapat menilai jasa yang akan di berikan, Kebutuhan pribadi yaitu, konsumen benar-benar membutuhkan layanan yang di berikan sehingga konsumen mencari informasi mengenai layanan tersebut dan pengalaman masa lalu ini, konsumen yang telah merasakan layanan sebelumnya sehingga konsumen dalam memberikan penilaian-penilaian terhadap layanan jasa yang akan diberikan. Dalam penelitian ini yang menjadi pihak konsumen yaitu masyarakat yang sedang atau

telah mengurus akte kelahiran, sedangkan yang menjadi pihak penyedia layanan jasa adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Gap model pada Gambar 2.1 kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi Gambar 2.2 dan menggambarkan faktor-faktor inter-organisasional yang mempengaruhi setiap gap jenis gap. Dengan demikian, model gap kualitas yang baru dapat membantu analisis apa yang menyebabkan terjadinya gap dan bagaimana mengurangnya.

Gambar 2.2 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Gap



Sumber: Zeithmal, et al (Tjiptono, Fandy, 2008)

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antar penyampai pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak pada pelanggan. Keterkaitan antara harapan dan persepsi pelanggan sebagai pengguna layanan dengan penyampaian layanan, maka terwujudlah kualitas pelayanan. Menurut Dwiyanto (2008:145) Dalam pengukuran kualitas pelayanan akan di gunakan lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
2. *Realibility* (Kehandalan), kemampuan untuk dan menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
4. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan
5. *Empathy* (empati), adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individu

BAB III. METODE PENELITIAN

Dalam proses penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat diperlukan metode penelitian sebagai cara ilmiah dalam melakukan verifikasi dan mengolah data dengan kegunaan dan tujuan tertentu. Metode penelitian memandu si peneliti tentang urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan (Nazir, 1999:51). Sesuai dari pendapat tersebut maka penulis menggunakan urutan-urutan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian
2. Lokasi dan Waktu Penelitian
3. Penentuan Populasi dan Sampel
4. Definisi Operasional
5. Sumber Data
6. Metode Pengumpulan Data
7. Metode Analisis Data

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain. Sugiyono

(2005:14) mengemukakan juga data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yang diangkakan (*skoring*) misalnya terdapat dalam skala pengukuran.

Lebih lanjut dikatakan oleh Sugiyono (2005:169) “statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Berdasarkan penjelasan tentang jenis penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Bagaimana Kualitas Pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember serta memahami hal-hal yang berhubungan dengan kualitas dalam pelayanan dan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan.

3.2 Tempat dan waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Dalam suatu penelitian, lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara berkelanjutan, dan observasi awal dilaksanakan pada tanggal 26 Pebruari 2015. Setelah seminar proposal akan dilakukan penelitian secara mendalam mengenai permasalahan yang akan diteliti sesuai batas waktu yang ditentukan yaitu selama 2 bulan.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Penentuan Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2005:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi dalam penelitian ini adalah orang yang sudah mendapatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kabupaten Jember. Sedangkan jumlah masyarakat yang mengurus pembuatan akte kelahiran pada tahun 2014 sebanyak 39.521 orang sehingga per bulan dispendukcapil melayani sebanyak 3.293 orang, kemudian peneliti ambil sebagai populasi dalam penelitian ini.

3.3.2 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2005:95) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel secara *sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah Penduduk yang sedang mendapatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran, yang berdasarkan komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 responden dengan menggunakan rumus perhitungan besaran sampel (Bungin, 2008:105) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi (ditentukan 0,1)

3293

$n =$

$3293 (0,1)^2 + 1$

3293

$n =$

34

$n = 97,052$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 98 responden dengan melakukan pembulatan ke atas.

3.4 Definisi Operasional variabel

Sebelum di turunkan menjadi beberapa item pertanyaan yang akan disampekkan kepada responden sejumlah sampel yang telah ditentukan di atas, maka perlu dioperasionalisasikan beberapa indicator sebagaimana dijabarkan dalam konsep variable yang digunakan oleh peneliti. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:46) definisi operasional variabel adalah unsur penilaian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional variable ini mempermudah pengukuran terhadap variabel-variabel

yang bersifat kualitas menjadi bersifat kuantitas. Selain itu definisi operasional variable juga dapat membantu mengubah konsep-konsep yang bersifat abstrak ke bentuk yang lebih konkret melalui gejala-gejala yang dapat diamati dan diuji kebenarannya.

Definisi operasional variabel berisikan faktor-faktor variabel yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur suatu kualitas sesuai rumusan masalah yang ditetapkan sehingga dapat diukur. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel pada masalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Sebagaimana telah disebutkan bahwa kualitas layanan oleh Parasuraman (dalam Hardiansyah 2011:46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam proses penelitian, metode analisis data adalah merupakan factor yang sangat penting yang berguna untuk memecahkan masalah penelitian sesuai dengan perolehan data.. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan satu variabel. Peneliti menggunakan model pengukuran berdasarkan pendapatnya Parasuraman et al (Tjiptono, 2005:99) telah dibuat skala multi-item yang diberi nama ServQual. Metode ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, sehingga akan diketahui kesenjangan (gap) untuk mengetahui kualitas layanan. Pengukuran dalam penelitian ini dengan skala Likert maupun semantik diferensial, di mana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas layanan.

Kemudian berdasarkan pendapatnya Arinkunto (2000:142) skala yang berasal dari ide yang dikemukakan oleh Likert dan dikenal dengan skala likert ini biasanya menggunakan lima tingkatan, akan tetapi dapat pula disingkat menjadi tiga tingkatan sesuai dengan kepentingan peneliti yang menciptakan instrumen tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeber, di ukur dari seperangkat item pertanyaan dari lima dimensi kualitas yang ada untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan. Dimana ada 3 tingkatan jawaban yang tersedia, dengan tingkatan skor sebagai berikut:

1. Baik/setuju : 3
2. Cukup Baik/cukup setuju : 2
3. Tidak Baik/tidak setuju : 1

Selanjutnya data-data yang sudah diperoleh dari hasil kuisioner, kemudian diukur dengan menggunakan skala Likert, sebagai berikut:

$$\text{Likert} = \frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$$

Untuk mengukur dan mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mencari rata-rata skor untuk persepsi (tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan) dan rata-rata skor harapan (tingkat kepuasan atas pelayanan yang diharapkan), dengan kategori penilaian tingkat kepuasan sebagai berikut:

- a. 0-34 : Kurang Baik
- b. 35-69 : Cukup Baik
- c. 70-100 : Sangat Baik

Tahap berikutnya, hasil dari perhitungan di atas dioprasionalkan pada rumus *ServQual* untuk mengetahui nilai pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan yang dapat dilakukan dengan mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagai berikut:

$$\text{Skor servqual} = \text{Total skor persepsi} - \text{Total skor harapan}$$

(Parasuraman et al dalam Tjiptono 2004:100)

Menurut Riduwan dalam Mahardika (2014:42) hasil pengukuran *servQual* selanjutnya dapat di jelaskan dengan mengacu pada penjelasan berikut ini:

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan, melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **sangat baik**.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang apabila dibanding dengan harapan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tidak baik**.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan **baik**.

3.6 Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer maupun sekunder. sebagaimana Umar (2004:64), mengatakan bahwa jenis sumber data yaitu:

- A. Pengumpulan data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data ini merupakan data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- B. Pengumpulan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut (data olahan) yang fungsinya memperkuat data primer.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik-teknik dalam proses pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam meraih data adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan, antara lain sebagai berikut:

1) Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah merupakan cara untuk meraih data primer yang berisi item-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden terpilih. Menurut Umar (2004:71) teknik yang menggunakan angket (kuesioner) adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan itu. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini bersifat tertutup, dengan pilahan jawaban yang sudah peneliti siapkan. Data yang diperoleh dari kuesioner pengukurannya menggunakan skala likert. Sugiyono (2005:107) menyebutkan, “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”.

2) Observasi (Pengamatan)

Dalam meraih data selain melalui kuesioner juga dilakukan dengan observasi. Menurut Umar (2004:72) teknik ini menuntut pengamatan periset terhadap objek risetnya, misalnya dalam menilai proses kerja di bagian produksi. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, paduan pengamatan dan lainnya.

3) Wawancara

Teknik pengumpulan data primer yang juga peneliti lakukan adalah dengan teknik wawancara. Hal ini peneliti gunakan pada saat peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono 2006:157).

b. Data sekunder

1) Dokumentasi

Untuk memperoleh data sekunder peneliti menggunakan teknik dokumentasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Nawawi (2003:133) “teknik dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori,

dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian”. Penggunaan metode dokumentasi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data guna menyusun deskripsi wilayah penelitian, disamping juga untuk melengkapi analisis data.

