

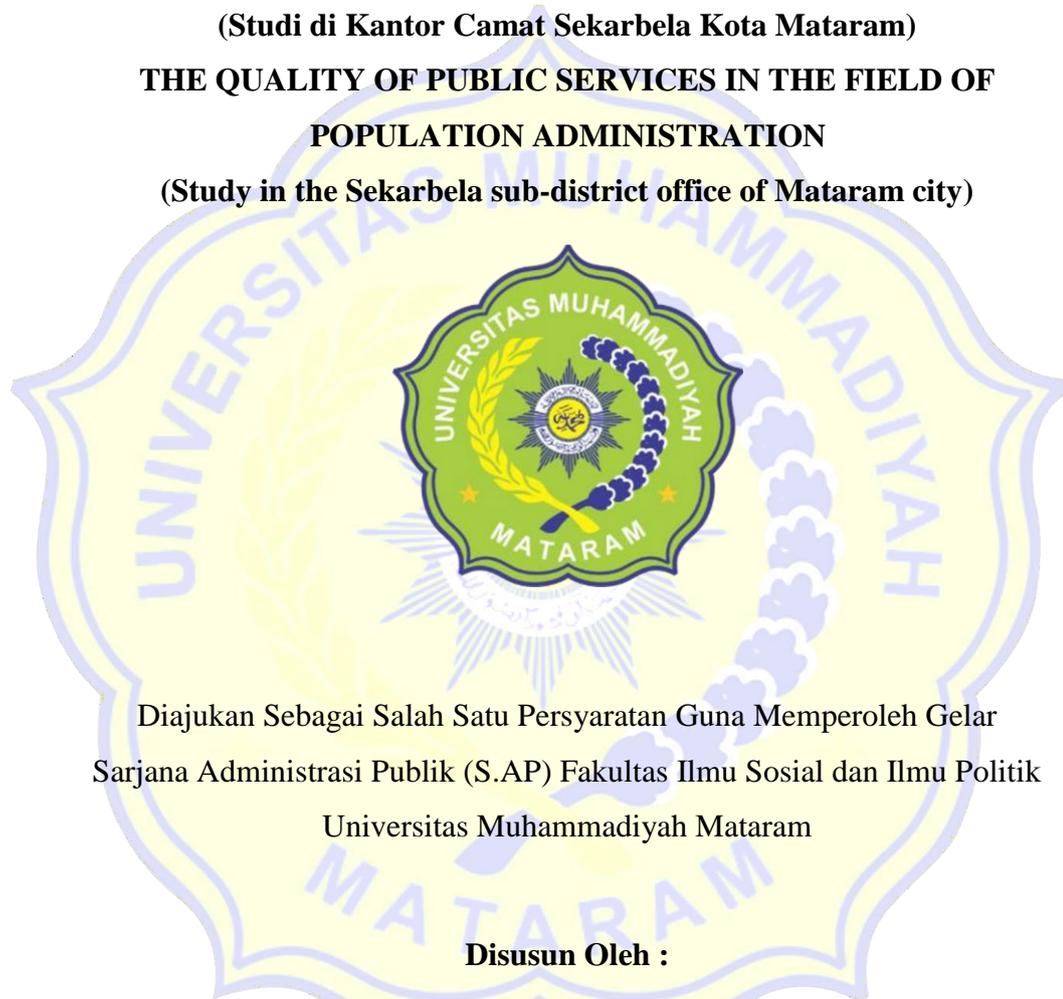
SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)

**THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF
POPULATION ADMINISTRATION**

(Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city)



Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

Disusun Oleh :

SUBHAN SUAIB
216110075

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini disetujui oleh pembimbing untuk di ujikan Pada ujian Skripsi

Program Studi Administrasi Publik pada :

Hari : Senin

Tanggal : 01 Februari 2021

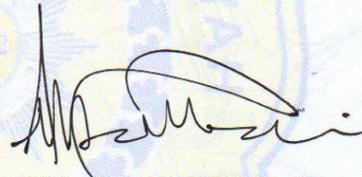
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I



(Dedy Iswanto, ST., MM)
NIDN. 0818087901

Dosen Pembimbing II



(M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP)
NIDN. 0804049501

Mengetahui

Program Studi Administrasi Publik

Ketua



RAHMAD HIDAYAT, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKANDAN**

(Studi di Kantor Kecamatan Sekarbela Kota Mataram)

Oleh :

SUBHAN SUAIB
NIM.216110075

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji Pada Tanggal
Seperti yang di terapkan di bawah ini.

Mataram, 2020

Tim Penguji

1. **Dedy Iswanto, ST., MM**
NIDN. 0818087901

(.....)

Ketua

2. **M.Aprian Jailani, S.AP., M.AP**
NIDN. 0804049501

(.....)

Anggota

3. **Drs. Amil, MM**
NIDN. 0831126204

(.....)

Anggota

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Mataram
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NINDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Saya Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : Subhan Suaib

NIM : 216110075

Memang benar Skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah dianjurkan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Muhammadiyah Mataram. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan bimbingan dan terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan kedalam daftar pustaka.

Jika kemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar saya siap mempertanggung jawabkan, termasuk bersedia meninggalkan gelar sarjana yang akan saya peroleh:

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 5 Maret 2021

Pembuat Pernyataan





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUBHAN SUAIB
NIM : 216110075
Tempat/Tgl Lahir : SUMBAWA / 26 - 02 - 1997
Program Studi : Adm. Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 341 183 262 / SUBHAN.SUAIB97@gmail.com
Judul Penelitian : -

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUKUNGAN (studi CAMAT SEKARBELA)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 35%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 22 - MARET 2021

Penulis



SUBHAN SUAIB
NIM. 216110075

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUBHAN SUAIB
NIM : 216110075
Tempat/Tgl Lahir : SUMBAWA / 26-02-1997
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FIMPOL
No. Hp/Email : 082 341 183 262 / SUBHANSUAIB97@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (STUDI KANTOR CAMAT SEKARBELA)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 22-03-2021

Penulis



SUBHAN SUAIB
NIM. 216110075

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Ingatlah, Sesungguhnya pertolongan Allah itu sangat dekat”

(QS. Baqarah, 214)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolong mu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar

(Al-Baqarah, 154)

“Sesungguhnya Allah tidak merubah nasib Sesuatu kaum, Sehingga mereka merubah keadaan yang ada

pada diri mereka sendiri

(Ar-ra’d, 11)

“Menangis karena berkorban itu lebih mengharukan, Dari pada menangis karena penyesalan

(Subhan Suaib)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

*Kupersembahkan hasil karya yang sederhana ini
untuk orang-orang yang luar biasa dalam hidupku:*

“Ayahanda dan Ibunda tercinta”

*Yang telah mempersembahkan
Arti kehidupan melalui jerih payah, pilu keringat,
rintihan, nasehat dalam
proses hidup yang cukup panjang..
serta selalu memberikan curatan kasih sayang,
dukungan, dan do'a serta restu yang tiada hentinya
hingga sekarang dan sampai nanti.*

“kakak dan Adik ku”

*Terimakasih atas curahan kasih sayang dan bantuan yang
telah kalian berikan.*

*Seluruh keluarga besarku dan sahabat terbaik yang selalu
memberi warna dan pelajaran padaku. Dari yang
mengajarkanku arti hidup sampai membantu dalam
proses karya yang sederhana ini*

*Terimakasih juga kepada Bapak dosen pembimbing I dan
Pembimbing II yang sudah banyak membantu dalam
penyusunan Skripsi.*

*Terimakasih untuk saudara-saudara seperjuangan di
jurusan ilmu administrasi publik semoga amal kebaikan
yang telah dilakukan mendapat balsan dari Allah SWT*

*“ALMAMATER TERCINTA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MATARAM”*

“yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman”

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang berjudul “ KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus di Camat Sekarbela Kota Mataram) “

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis sedikit menemukan kendala, namun atas bantuan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini pula dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd, Gani M.pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Administrasi Publik.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dedy Iswanto, ST. MM Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Amin Saleh, S.Sos. M.Kom Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
6. Bapak Dedy Iswanto, ST.MM selaku Dosen Pembimbing utama dan sebagai Pembimbing Skripsi yang sabar memberikan bimbingan kepada penulis dan telah banyak memberikan bantuan, arahan,

masukan, dukungan dan motivasi yang sangat bermanfaat selama penelitian dan penulisan Skripsi ini.

7. Bapak M.Aprian Jailani, S, AP. M, AP selaku Dosen Pembimbing ke dua yang telah memberikan masukan, kritik dan saran yang berarti dalam menyusun Skripsi ini.
8. Kepada Ayah dan Ibuku Tercinta yang selama ini selalu memberikan motivasi, mendukung dan mendo'akan penulis. Inilah bukti cinta dan kasih sayang yang engkau berikan dan kerja keras yang engkau lakukan untuk anakmu.
9. Kakak dan adikku (Daeng Adhi, Aruna Rasyid) dan semua keluarga besarku Trimakasih atas dukungan dan motivasinya selama ini
10. Terimakasih sahabat sahabat ku yang selalu memberikan semangat untuk ku (Nurnovianah, Retno larasati herman, Yuni Saswita, Naimullah).

Harapan penulis semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa mmelimpahkan rahmat-Nya Kepada kita semua. Akhir kata semoga Skripsi ini bermanfaat bagi yang membutuhkan Amin,
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mataram, 03 Januari 2021

(Subhan Suaib)

ABSTRAK

Sebagai pemerintah harus melayani Masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dan pemerintah harus memberikan pelayanan penyedia layanan publik yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Yang dimana disisi lain kepuasan masyarakat salah satu tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh media pelayanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela. Tehnik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiviness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor camat sekarbela dalam aspek *Reliability* mengenai keandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat . pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di kantor camat sekarbela sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak kecamatan sekarbela yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik,

ABSTRACT .

As a society, it must provide services to those who need them. In order to improve public services, the government must provide the best public service providers. On the other hand, community satisfaction is one of the criteria for determining public service media's success. This study aims to ascertain the quality of public services in population administration in the Sekarbela sub-district office using descriptive research with a qualitative approach. An interactive model was used to analyze the data. The findings show that the Sekarbela sub-district office's quality of public services in the field of population administration can be judged based on physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The Sekarbela sub-public district's service section has sufficient service facilities to provide services to the community. In terms of reliability in handling every public complaint, the organization is pleased with the Sekarbela sub-district office's services. Employees have been seen between officers and visitors who interact with each other to assist people who need assistance, particularly people who are confused about services. The Sekarbela sub-district office has made efforts to increase the quality of its security services to provide a sense of security to the community. The Sekarbela sub-district demonstrates empathy by creating a pleasant impression.

Keywords: *Quality, Public Service*

MENGESAHKAN
SEMIAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
KEMAHAMMADIAN DAN KEPELAYANAN
P3B

KEPALA
URT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

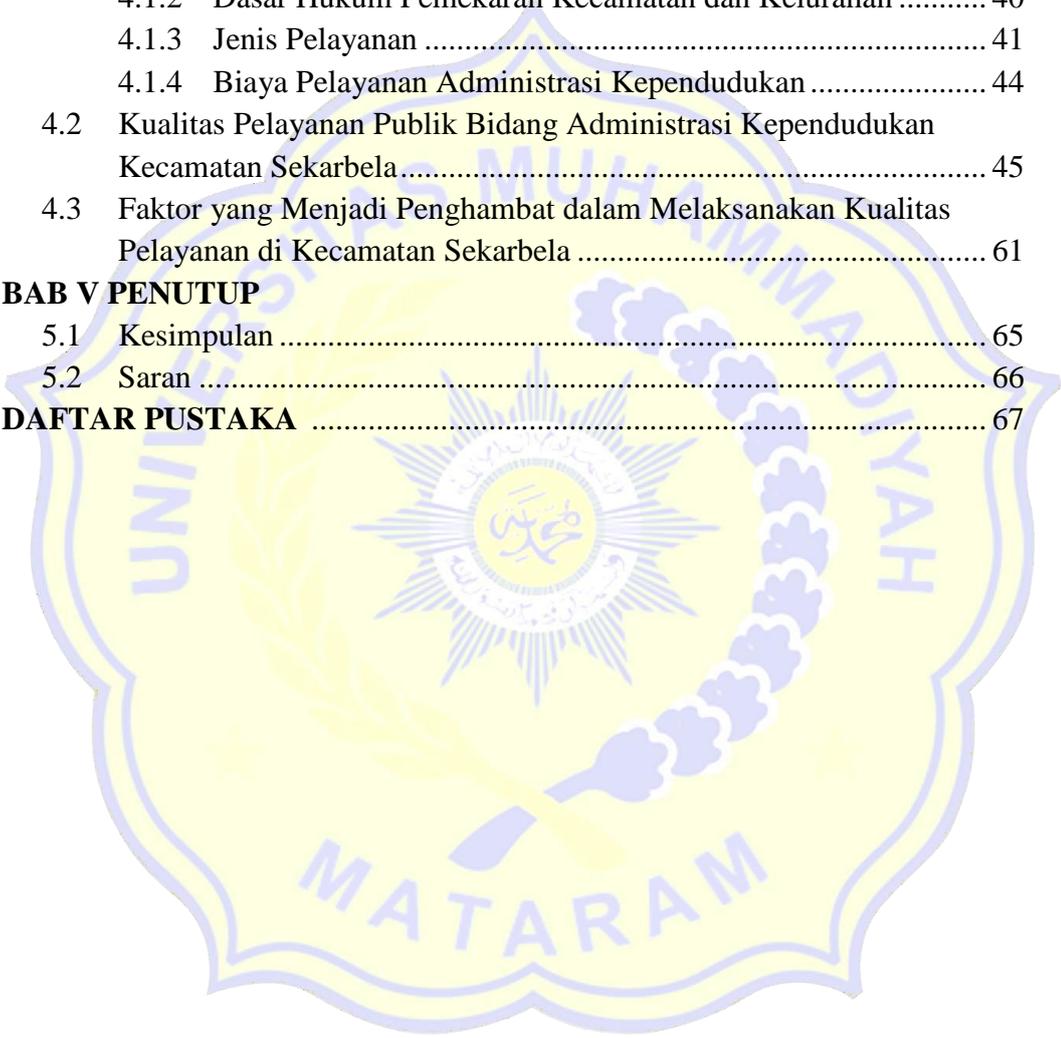


Humaira, M.Pd
NIDN. 0903048601

DAFTAR ISI

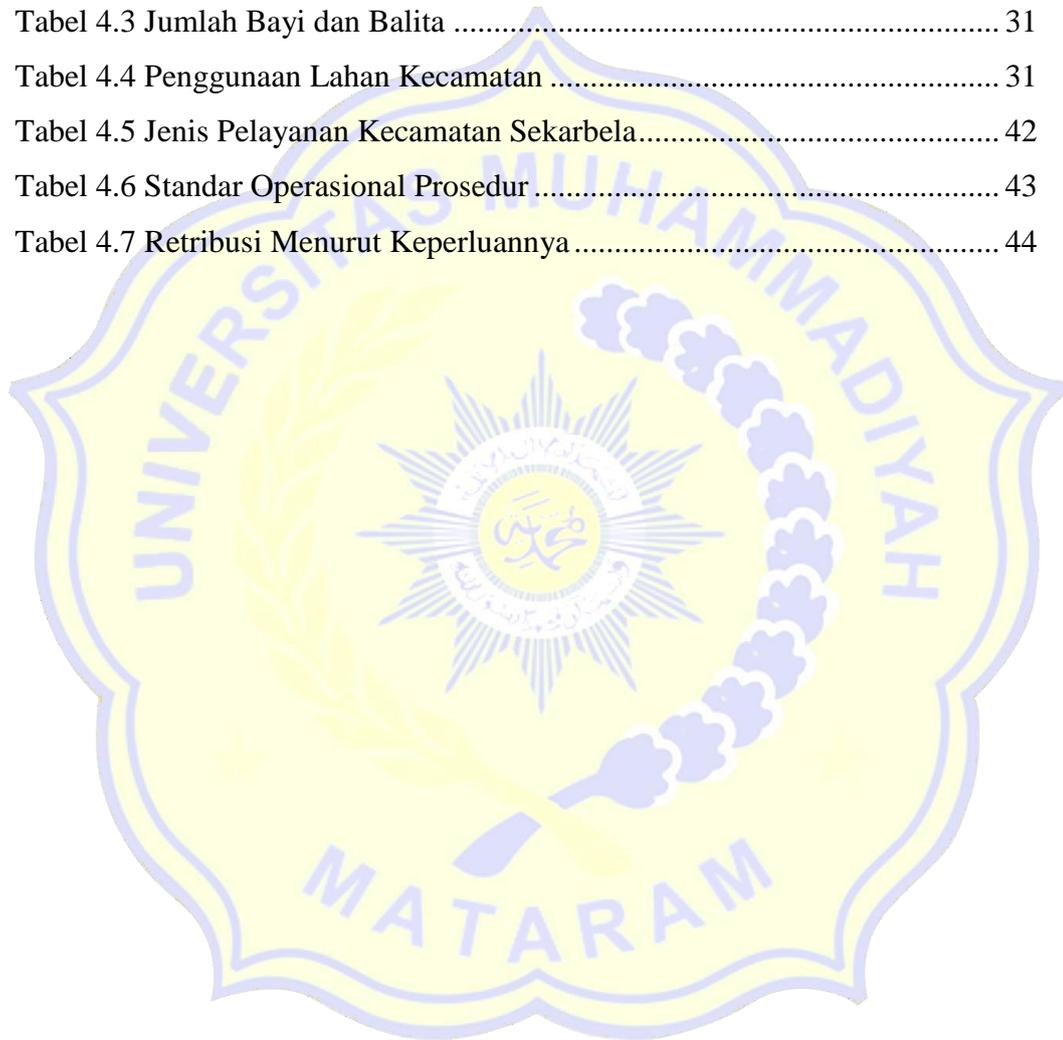
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pelayanan	9
2.3 Pelayanan Publik.....	11
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	11
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	12
2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik	13
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.5 Administrasi Kependudukan	16
2.5.1 Definisi Administrasi Kependudukan.....	16
2.5.2 Tujuan dan Hak Administrasi Kependudukan	17
2.6 Kerangka Berpikir.....	18
2.6.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Teknik Observasi	22

3.4.2	Teknik wawancara	23
3.4.3	Teknik Dokumentasi	24
3.5	Tehnik Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Umum Wilayah Penelitian.....	28
4.1.1	Sejarah Kecamatan Sekarbela	28
4.1.2	Dasar Hukum Pemekaran Kecamatan dan Kelurahan	40
4.1.3	Jenis Pelayanan	41
4.1.4	Biaya Pelayanan Administrasi Kependudukan	44
4.2	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Sekarbela	45
4.3	Faktor yang Menjadi Penghambat dalam Melaksanakan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sekarbela	61
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Kelurahan	29
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk	30
Tabel 4.3 Jumlah Bayi dan Balita	31
Tabel 4.4 Penggunaan Lahan Kecamatan	31
Tabel 4.5 Jenis Pelayanan Kecamatan Sekarbela.....	42
Tabel 4.6 Standar Operasional Prosedur	43
Tabel 4.7 Retribusi Menurut Keperluannya	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut pergantian pelayanan publik sebagai berikut:

Publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi Publik. Pelayanan Publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan.

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Keputusan Menteri APPN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Mengatakan Definisi Pelayanan Publik segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah unit kerja pada instansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator. pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Aiz Sanapiah (2000: 15) bahwa kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi criteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. disisilain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas

gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyedia kebutuhan kepada masyarakat yang berlaku.

H.A.S Moenir (2002: 7) menyatakan bahwa "Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu."

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan publik yang di maksud di dalam penelitian rencana penelitian ini termaksud segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh kantor Camat Sekarbela dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Camat Sekarbela yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar dapat mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Selain itu Sumberdaya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentuan Keberhasilan dalam memberikan Pelayanan Publik. Pegawai atau karyawan. Selaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang melaksanakan Pelayanan Publik seharusnya memiliki pengetahuan, Kemampuan handal, Keahlian, Sikap dan perilaku yang baik. Sumberdaya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan terlebih lagi pada Instansi Pemerintah atau lembaga Pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang Pelayanan Publik.

Kantor Camat Sekarbela merupakan salah satu Kantor Camat di Kota Mataram yang melaksanakan Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram yang dimana melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk). SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), Dispensasi Nikah (DN), Surat Menyurat, Ijin Usaha,

Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti Tentang Kualitas Pelayanan Public Bidang Aministrasi. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat product dari Administrasi Kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apasaja yang harus dibawa oleh masyarakat. Kurang lengkap persyaratran karena Kurang informasih dario pihak Pemerintah Kecamatan Sekarbela.

Secara Tidak Langsung masalah akan menghambat Proses Pembuatan KK (Kartu Keluarga). Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP elektronik sehingga akan berdampak pada salah satu

Kepuasan Pelayanan yang diterima oleh Masyarakat. Permasalahan lain terkait Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti tidak terlalu memadainya fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanannya sangat terlambat dan kadang membutuhkan waktu 1-2 hari.

Adapun juga permasalahan di bagian tenaga kerja, dimana disana bagian pelayanan umumnya atau pelayanan untuk masyarakat yang ingin meminta Surat NA Nikah, dan Surat Keterangan izin usahanya itu berlangsung lambat atau butuh waktu 1-2 hari entah itu karena kendala fasilitas atau kendala kurangnya tenaga kerja bagian pelayanan administrasi bidang kependudukan, tetapi disini peneliti belum terlalu mewawancarai langsung peneliti hanya mewawancarai pribadi sedikit dengan bagian pelayanan disana terkait kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Camat Sekarbela.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas rumusan masalah dalam rencana penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas. Penelitian ini bertujuan.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apasaja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik.

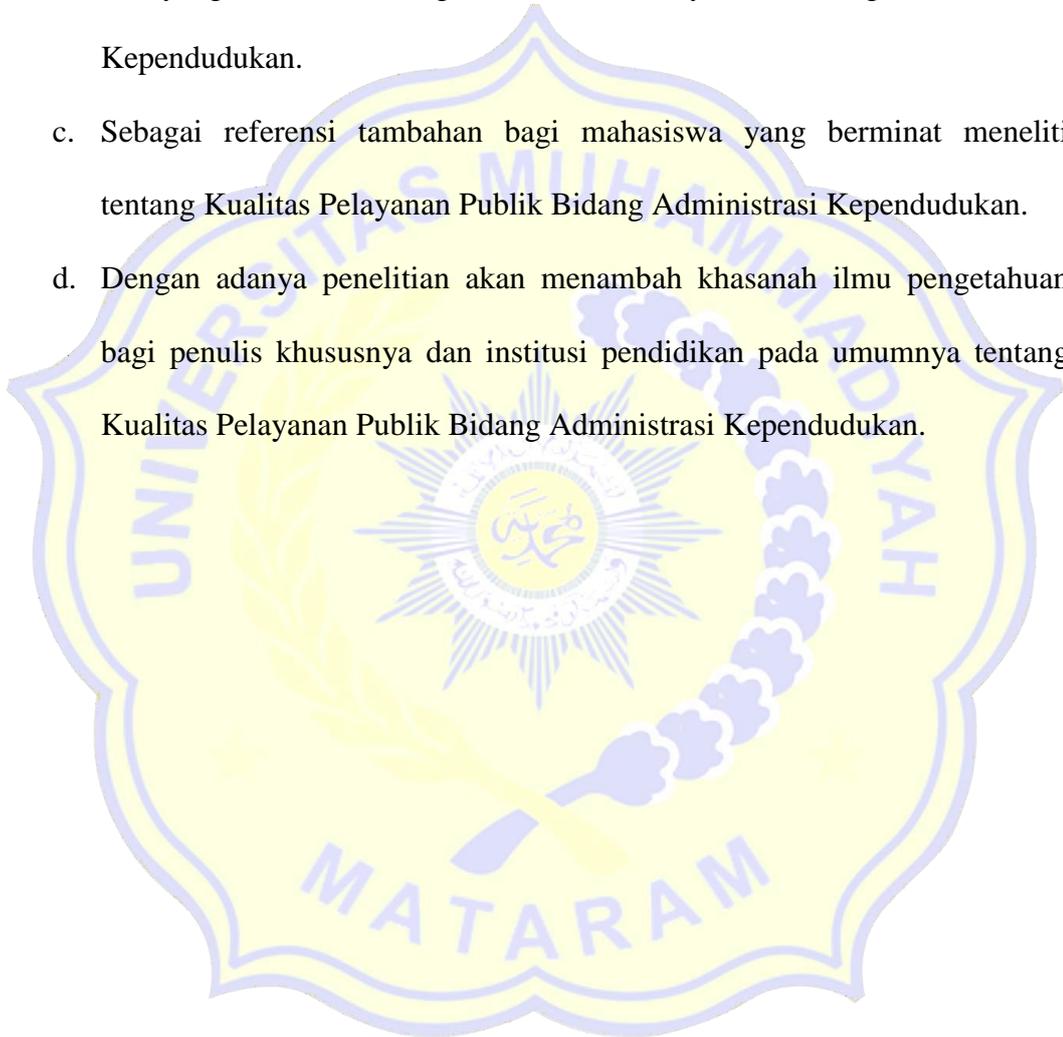
1.4 Manfaat Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari segi teoretis maupun praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan penulis untuk lebih mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Bidang administasi kependudukan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian untuk tahap berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.
 - b. Hasil Penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-

hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan.

- c. Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa yang berminat meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.
- d. Dengan adanya penelitian akan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dan institusi pendidikan pada umumnya tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan :

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil
1	Yenny Rahmawati (2017)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependuduka n dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau AC, MCK yang belum memadai.
2	Nanik Pujiastuti (Jurnal)	Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur	Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di kecamatan kaliorang belum terlaksanakan dengan baik. Dan juga kurangnya fasilitas pelayanan .
3	Sri Susanti (2014)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi	Dapat disimpulkan terungkap bahwa masyarakat

		Kependudukan Di Kecamatan Gamping	Kecamatan Gamping merasa Puas dengan Pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping dalam aspek <i>reliability</i> (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan selalu tepat dalam melakukan pelayanan.
--	--	-----------------------------------	---

2.2 Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan untuk ditujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa saja yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut RA Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya byang tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemikiran.

Pelayanan Publik salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan Pelayanan Publik dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena bentuk Pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Publik.

Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan Pelayanan dapat di artikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengueus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemerintah dan pemberi pelayanan.

Pendapat lain dari mengenai pelayanan menurut Grandross yang dikutip oleh Radminto dan atik winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktif atau serangkai aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan yang ada. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi/lembaga perusahaan.

Menurut Widiido (dalam M. Khoirol Anwar, ddk, 2010: 6) tentang prinsip yang diperhatikan bagi pelayanan ataupun kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, antara lain: 1. *Tangibel* (Terjengah): seperi kemampuan fisik peralatan personil, dan komunikasi material, 2 reable (handal); yakni kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki. Keanjengan, 3. *Revonsiveness* (Pertanggung jawaban): yakni tanggungjawab terhadap mutu pelayanan 4. *Assurance* (Jaminan): yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, 5. *Emphaty* (Empati): yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kriyantono (2012) mendefinisikan public sebagai sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Dan ada juga menurut Jefkins

(2003) mendefinisikan publik sebagai kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan organisasi, baik secara internal maupun eksternal.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan dan sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a.** Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan disengankan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- b.** Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan pelayanan pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
- c.** Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal:keamana

pelayanan, kenyamanan, kemampuan, petugas dan kepastian hukum.

- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal:waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.
- e. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- f. Keadila yang merata dalam arti cangkupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- g. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi wktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik

Adapun pelayanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berdeda-beda. Monir (2000:190), mengatakan bahwa ada beberapa bentuk pelayanan umum .

- a. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang

betugas memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

- b. Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- c. Pelayanan bentuk perbuatan sering kombinasi dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi kualitas pelayanan publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan.

Goetsch dan David (fandy Tjiptono 2000: 51) dia mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan, proses

dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan produk atau jasa.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2000:59), mengatakan kualitas merupakan tingkay kunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan kaitanya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya, Fandi Tjiptono (2004 :121) mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa antaralain:

Ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau tidak baik. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan juga penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.5 Administrasi Kependudukan

2.5.1 Definisi Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (NKRI).

Untuk memeberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang di alami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi Pindah data, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.5.2 Tujuan dan Hak Administrasi Kependudukan

Adapun tujuan dari Administrasi Kependudukan yaitu:

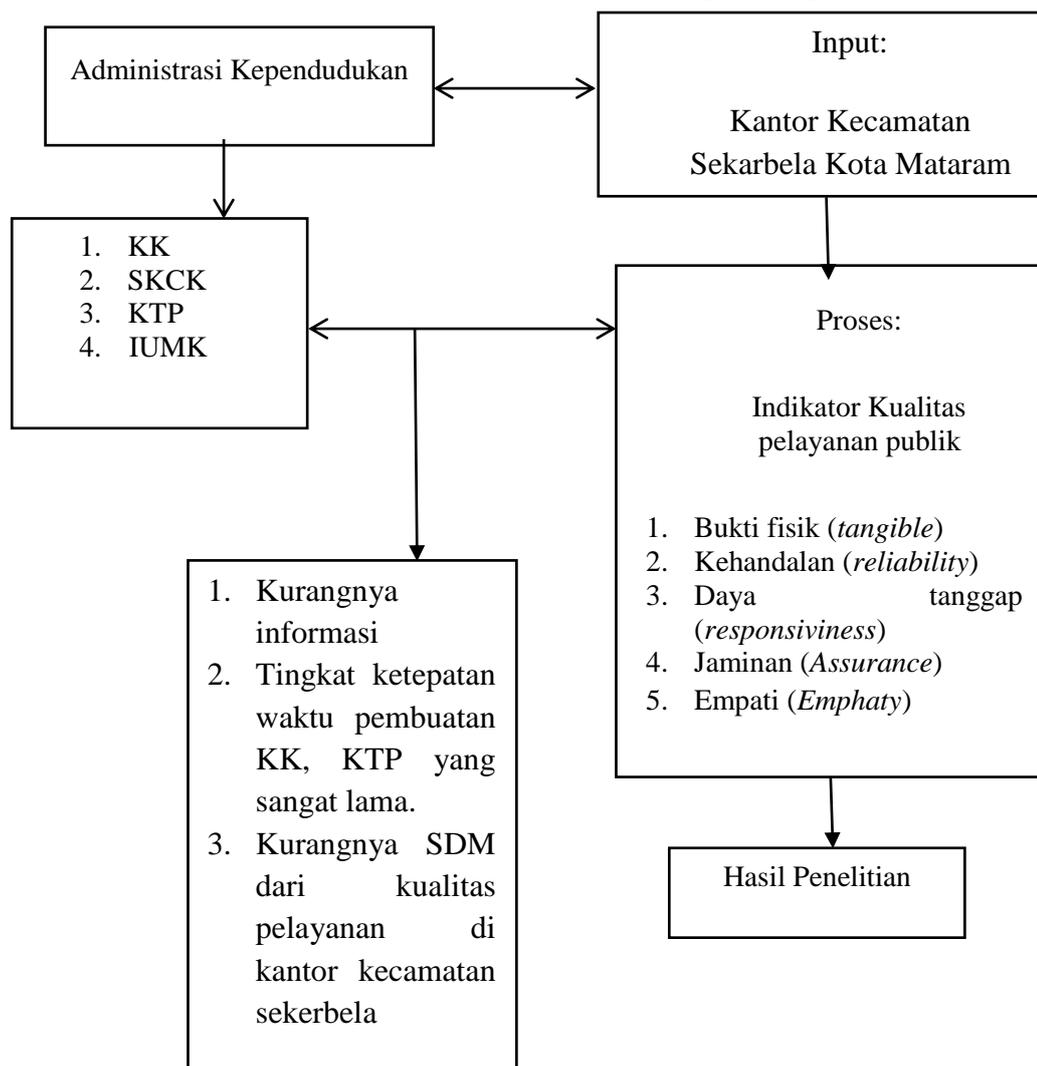
1. Terbangunnya database kependudukan yang akurat di tingkat Kab/Kota, Provinsi dan Pusat
2. Database kependudukan Kab/Kota tersambung (on line) dengan Provinsi dan Pusat dengan menggunakan sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIKA)
3. Database kependudukan Depdagri dan daerah tersambung (on line) dengan instansi pengguna.

2.6 Kerangka berpikir

Kantor camat sekarbela selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Camat Sekarbela adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang kependudukan.

Guna mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan yang berikan oleh Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

2.6.1 Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono 2017 :8). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati objek tertentu dan dengan waktu sudah di tentukan untuk mengetahui secara mendalam pada Kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan kota mataram.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan alur yang paling utama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penentuan lokasi di tentukan peneliti dengan sengaja. Menurut Meleong (2012: 86) dalam penentuan lokasi penelitian cara yang baik ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajahi lapangan untuk mencari kesesuaian, sebagai pertimbangan dalam bentuk lokasi penelitian.

Adapun lokasi Rencana penelitian ini yaitu di Kantor Kecamatan Sekarba Kota Mataram. Peneliti tertarik untuk menjadikan Kecamatan sekarbela kota Mataram sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram merupakan ujung tombak terdepan tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Kota Mataram.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, karena data dari informasi yang terkumpul dalam bentuk kata-kata atau keterangan-keterangan yang tidak memerlukan perhitungan dengan angka-angka atau analisis statistik.

Sumber data Adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan Sumbernya, data dibedakan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data primer

Data Primer yaitu data yang di kumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti (Umar, 2003: 56) Sedangkan Menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 146) “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tentang Kualitas Pelayanan Publik

Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

2) Data sekunder.

Sedangkan data sekunder menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 147) merupakan “Sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”. Data Sekunder yaitu data yang diteliti langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku. Diperoleh berdasarkan catatan-catatan penelitian terdahulu, maupun yang diperoleh dari internet yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2005: 62). Sedangkan Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian, berupa profil, Surat kabar, Camat Sekarbela Kota Mataram. Jadi narasumber dalam penelitian ini adalah, Kepala Bagian Umum yang mengetahui secara pasti Terselenggaranya Bagian Pelayanan di Kecamatan Sekarbela Kota Mataram, Informan pendukung pada penelitian ini adalah dua pegawai di bidang pelayanan kependudukan Selain dua pegawai tersebut terdapat lima masyarakat sebagai pengguna layanan yang dapat memberikan informasi terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memecahkan suatu permasalahan secara tuntas dan baik diperlukan sejumlah data yang valid. Sedangkan untuk mendapatkan data tersebut perlu digunakan teknik pengumpulan data. Dalam rencana penelitian ini digunakan beberapa metode atau teknik pengumpulan data. untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.

Sesuai pendekatan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Dari pengamatan, akan mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alatre-checking atau pembuktian terhadap informasi/keterangan yang diperoleh sebelumnya. (NanaSyaodih, 2013: 220)

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi partisipatif untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Sekarbela Kota Mataram.

2. Teknik Wawancara

Metode wawancara atau interview adalah suatu metode yang dilakukan mengadakan jalan komunikasi dengan sumber data melalui dialog (Tanya-jawab) secara lisan baik langsung maupun tidak langsung. Lexy J Moleong mendefinisikan wawancara sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode wawancara langsung dengan subjek informan. Disamping itu untuk memperlancar proses wawancara dalam hal ini peneliti akan menggunakan metode wawancara langsung dengan subjek informan. Peneliti menggunakan Wawancara/ interview tak terstruktur yaitu wawancara yang bentuk pertanyaannya bebas (pertanyaan langsung tanpa daftar yang telah disusun sebelumnya).

Wawancara mendalam merupakan cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Kecamatan Sekarbela Kota Mataram.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar, maupun elektronik. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel dan dapat dipercaya kalaudidukung oleh dokumen-dokumen dari narasumber (Nana Syaodih, 2013:221). Dokumen yang akan dikumpulkan adalah berupa dokumen-dokumen terkait Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dimana data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010).

Data yang telah didapatkan selanjutnya dianalisis dengan analisa deskriptif kualitatif yang dapat diartikan sebagai suatu cara peneliti untuk mengolah dan memaparkan data sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sehingga dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini data yang dianalisis adalah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

Langkah-langkah menganalisis data, menurut Arikunto (2014: 57):

1) Pencatatan data

Pencatatan data dilakukan dalam format catatan lapangan yang dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pencatatan awal dilakukan selama wawancara, observasi, studi dokumentasi dengan menggunakan kata kunci.
2. Perluasan yang merupakan bentuk catatan lapangan yang terdiri dari catatan deskriptif dan reflektif yang merupakan tanggapan peneliti
3. Melakukan perbaikan (revisi).

Data yang diperoleh di lapangan saat melakukan observasi dan wawancara mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram, langsung dicatat dan dijabarkan dengan kata-kata hingga seluruh data yang diteliti dirasa cukup oleh peneliti.

2) Reduksi data

Data yang didapat di lapangan langsung diketik atau ditulis dengan rapi, terinci serta sistematis setiap selesai mengumpulkan data. Data-data yang terkumpul semakin bertambah biasanya mencapai ratusan lembar. Oleh sebab itu, laporan harus dianalisis sejak dimulainya penelitian. Laporan-laporan itu perlu direduksi, yaitu dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Kemudian mencari temannya. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu

diperlukan. Reduksi data pula membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.

Data yang telah dicatat oleh peneliti dipilah-pilih sehingga menjadi lebih rinci dan jelas mengenai fokus penelitian dengan memaparkan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

2) Display data

Data yang semakin bertumpuk itu kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh sebab itu, diperlukannya display data. Display data ialah menyajikan data dalam bentuk tabel, matriks, network, chart, atau grafik, dan sebagainya. Dengan demikian, peneliti dapat menguasai dan data tidak terbenam dengan setumpuk data.

Data yang telah direduksi, disajikan dalam bentuk tabel dengan menghubungkan antara pengasuhan yang muncul dengan perkembangan sosial emosional yang terbentuk pada anak hingga data yang muncul saling berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

3) Verifikasi data

Verifikasi data dimana peneliti berusaha mencari makna dari data yang diperolehnya. Untuk maksud itu, ia berusaha mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis, dan sebagainya. Jadi, dari data yang didapatnya itu ia

mencoba mengambil kesimpulan. Mula-mula kesimpulan itu kabur, tetapi lama-kelamaan semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat, yaitu dengan cara mengumpulkan data baru atau mencari kebenaran atau kevalidan hasil data yang diperoleh dengan kembali lagi/turun ke lapangan dengan melakukan FGD (*focus group discussion*) dengan orang terdekat anak yang diteliti seperti keluarga, tetangga, ataupun guru mengenai fokus penelitian yang telah ditemukan tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram.

4) Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir pemecahan masalah. Dimana data-data yang telah terkumpul dari berbagai teknik pengumpulan data diolah sedemikian rupa sehingga hasil data yang diperoleh dapat dibuat suatu kesimpulan akhir. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono,2014 :243). Tentang kualitas pelayanan publik bidang