

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
(KOTA MATARAM TAHUN 2020)**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Studi Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh:

PUTRI
NIM 217130061

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
(KOTA MATARAM TAHUN 2020)



Disusun dan diajukan oleh

PUTRI
NIM 217130061

PROGRAM STUDI STUDI PEMERINTAHAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada ujian skripsi Mataram, 22
Januari 2021

Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. H. Abdurahman, MM)
NIDN. 0804116101

Pembimbing II

(M. Taufik Rachman, SH., MH)
NIDN.0825078701

Mengetahui;

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



(Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP)
NIDN: 0816057902

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
(KOTA MATARAM TAHUN 2020)

Disusun dan diajukan oleh

PUTRI
NIM 217130061

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 03 Februari 2021 dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui

TIM Penguji

- | | | |
|---|------|---------|
| 1. <u>(Drs. H. Abdurahman, MM)</u>
NIDN. 0804116101 | (PU) | (.....) |
| 2. <u>(M. Taufik Rachman, SH.,MH)</u>
NIDN. 0825078701 | (PP) | (.....) |
| 3. <u>(Drs. Amil, M.M)</u>
NIDN. 0804116101 | (PN) | (.....) |

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


(Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP)
NIDN: 0816057902

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,


(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini, adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, dan/atau Doktor). Baik di universitas Muhammadiyah, Maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan dengan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia melaksanakan sanksi akademik, serta sanksi lain sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, Januari 2021
Yang membuat pernyataan,



PUTRI
NIM 217130061



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 : ..PUTRI.....
NIM : ..217130061.....
Tempat/Tgl Lahir : ..Pa. dalam / 20-07-1998.....
Program Studi : ..Ilmu Pemerintahan.....
Fakultas : ..FISI.POL.....
No. Hp/Email : ..085239142625 / putriputriahmad2021@gmail.com.....
Judul Penelitian :-

.....KUALITAS PELATAPAN KARTU KELUARGA PADA DINAS.....
.....KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKAPIL).....
.....(FOTTA MATARAM TAHUN 2020).....

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

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 : 27-07-2021

Penulis



.....PUTRI.....
NIM. 217130061

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 : PUTRI
NIM : 212130061
Tempat/Tgl Lahir : Pal dalam / 20-07-1998
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : F.Si.Pol
No. Hp/Email : 085239142625 / putriputriahmad2020@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 Kartu Keluarga Rada dinas berpendudukan dan catatan sipil (Dukcapil) Kota Mataram Tahun 2020

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 : 27-08-2021

Penulis



PUTRI
NIM. 212130061

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

Jangan Takut Untuk Mencoba Karna Allah Swt Selalu Bersama Kita

PERSEMBAHAN:

1. Setiap kesuksesan yang kita dapat berkat dari kasih cinta serta rihdo yang diberikan oleh Allah SWT
2. Untuk ayahku Mansyur, Ibuku Jubaidah serta kakakku Sumiati selalu memberi motivasi dan dukungan dan adikku Misnawati, kupersembahkan karyaku serta gelarku untuk kalian, karna berkat doa ayah ibu semangat dari kalian yang menyertaiku hingga aku bisa seperti ini, terimakasih atas cinta dan do,a dari kalian
3. Semoga rihdo allah selalu menyertai kalian para sahabatku. Jaitun, Sri Afriza, Rita Sahara, Weni Dewanti, Istiqomah, Yuni semoga kalian cepat nyusul dan kita wisuda barengan Amiin, kalian yang tau dan mengerti bagaimana keadaanku di kampung orang Terimakasihku amat sangat besar kepada kalian atas dukungan semangat dari kalian yang tersayang.
4. Terimakasih banyak atas bimbingan dan motivasinya selama ini, kepada dosen-dosen pembimbing terutama kepada dosen pembimbing I ayahanda (Drs.H.Abdurrahman, MM) dan pembimbing II ayahanda (M.Taufik Rachman,SH.,MH) serta dosen penguji ayahanda (Drs.Amil,MM) semoga bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Keluarga besar Fakultas FISIPOL khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan terimakasih atas kerjasamanya selama ini, sukses selalu untuk kalian dan semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
6. Untuk Almamaterku kebanggaanku serta kampus hijauku (UMMAT)

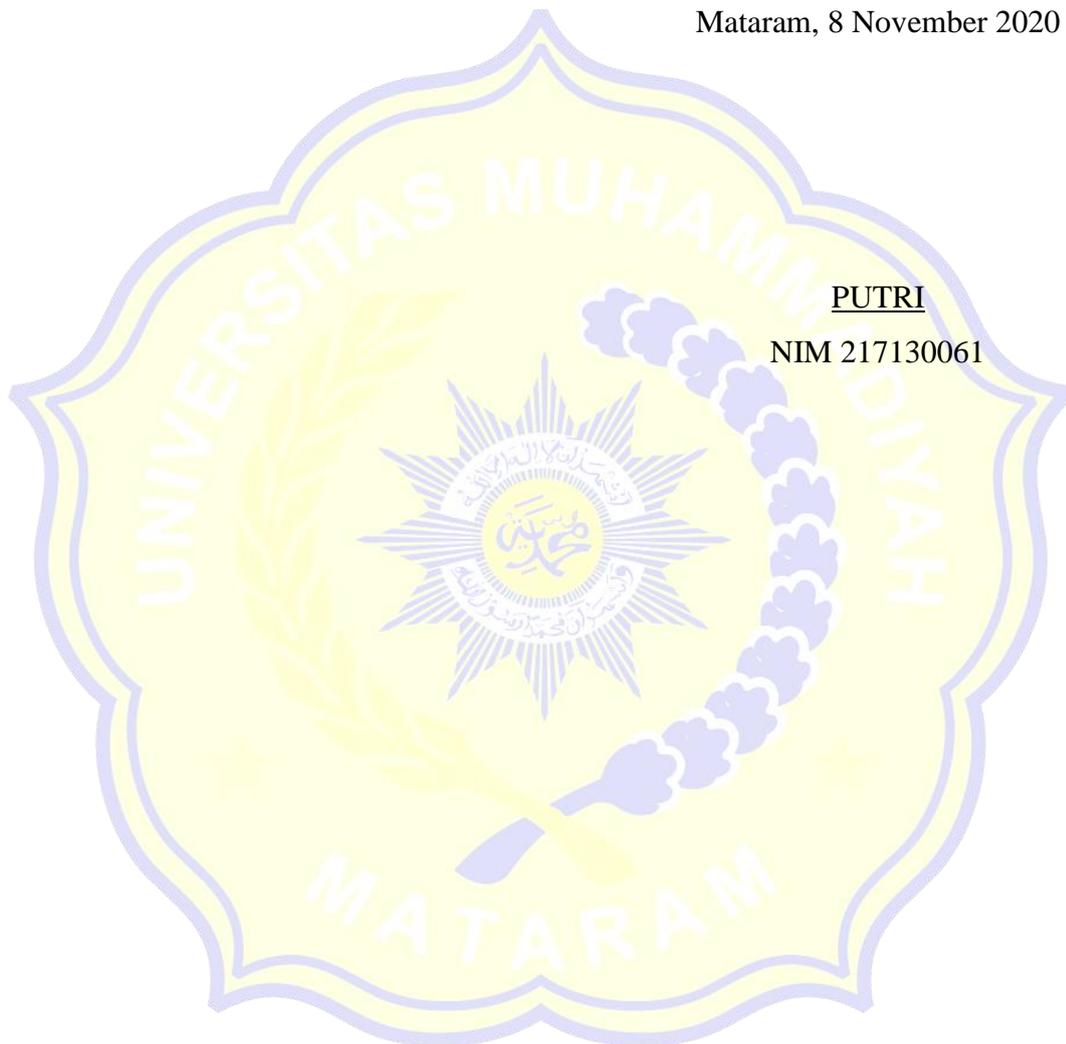
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) (Kota Mataram Tahun 2020).” Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk membuat skripsi dan bisa menempuh Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Mataram. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam mengucapkan terimah kasih yang begitu besar kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhamamd Ali., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP.M.IP, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Drs. H. Abdurahman, MM Selaku Dosen Pembimbing 1 di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Taufik Rachman, SH.,MH Selaku Dosen Pembimbing II di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Seluruh Dosen Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya atas bantuannya baik berupa materi maupun pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Mataram, 8 November 2020



ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL KOTA MATARAM TAHUN 2020)

PUTRI
NIM 217130061

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kota Mataram merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Nusa Tenggara Barat. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: bagaimana kualitas pelayanan kartu keluarga dan apa saja faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020?. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020 yaitu berupa buktifisik, kehandalan, dayatanggap, jaminan, dan kemampuan dalam memahami. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram berupa pelayanan yang kurang optimal kurangnya fasilitas, dan jaringan yang kurang memadai

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga.

ABSTRACT

**FAMILY CARD SERVICES QUALITY ON THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION DEPARTMENT**

(DUKCAPIL OF MATARAM CITY IN 2020)

**PUTRI
ID 217130061**

Mataram's Department of Population and Civil Registration (Dindukcapil) is one of West Nusa Tenggara's public administration service providers. This demographic service encompasses both civil and population registration. The resident registration process includes the creation of family cards (KK), electronic identity cards (e-KTP), transfer letters, and child identity cards (KIA). The following is the problem formulation for this study: how is the quality of family card services in Mataram City in 2020, and what are the constraints to making family cards at the population and civil registration service? Interviews, observation, and documentation were utilized as data gathering strategies in this study, which took a qualitative approach. Data reduction, data presentation, data withdrawal, and conclusion drafting are the methods utilized in data analysis. The findings of this study show that physical evidence, dependability, responsiveness, certainty, and ability to understand will determine the quality of family card and civil registration services in Mataram City in 2020. Population and Civil Registration Service in Mataram City face challenges such as subpar services, a lack of infrastructure, and insufficient funding.

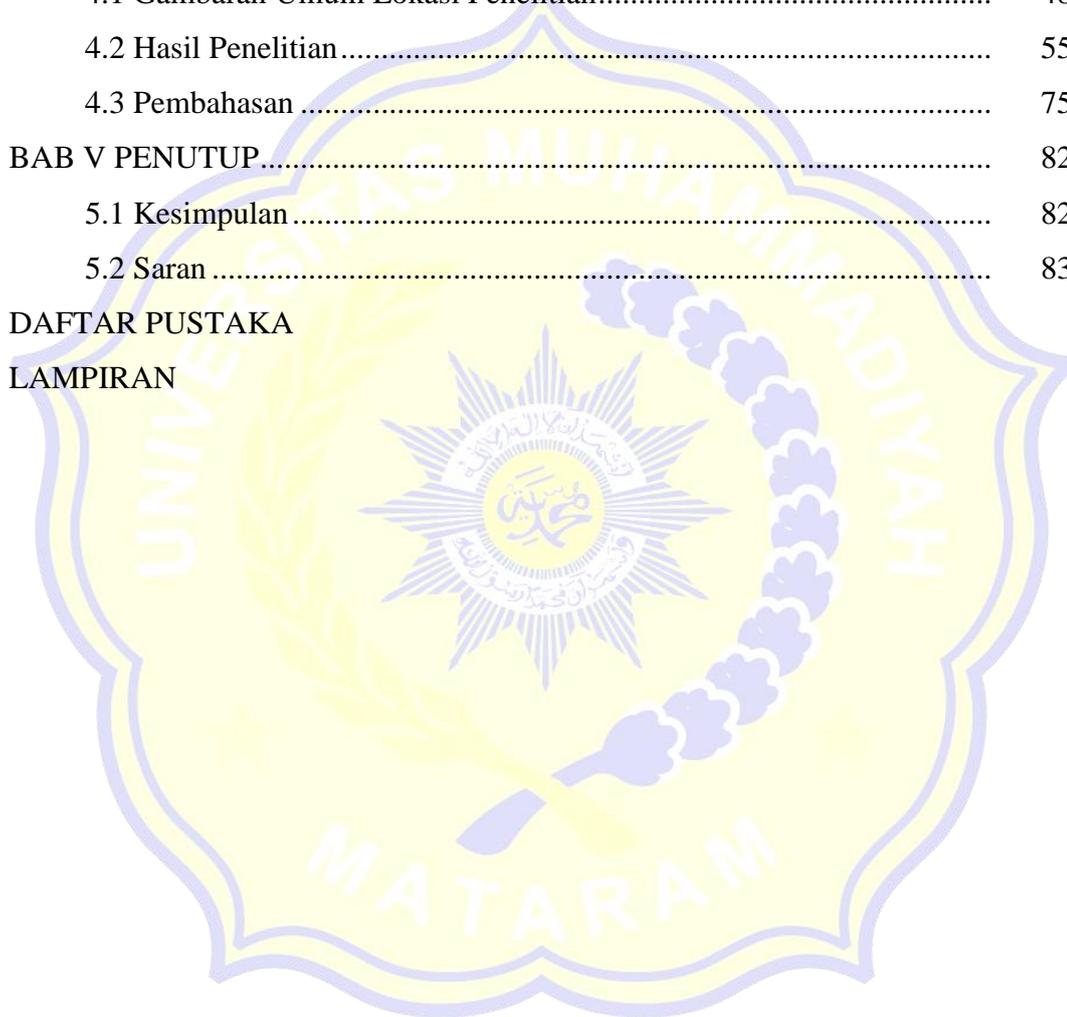
Keywords: *Service Quality, Family Card.*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Teori	18
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	18
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.3 Kartu Keluarga	25
2.2.4 Administrasi Kependudukan	32
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39

3.3 Teknik Penentuan Informan	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.7 Keabsahan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.3 Pembahasan	75
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



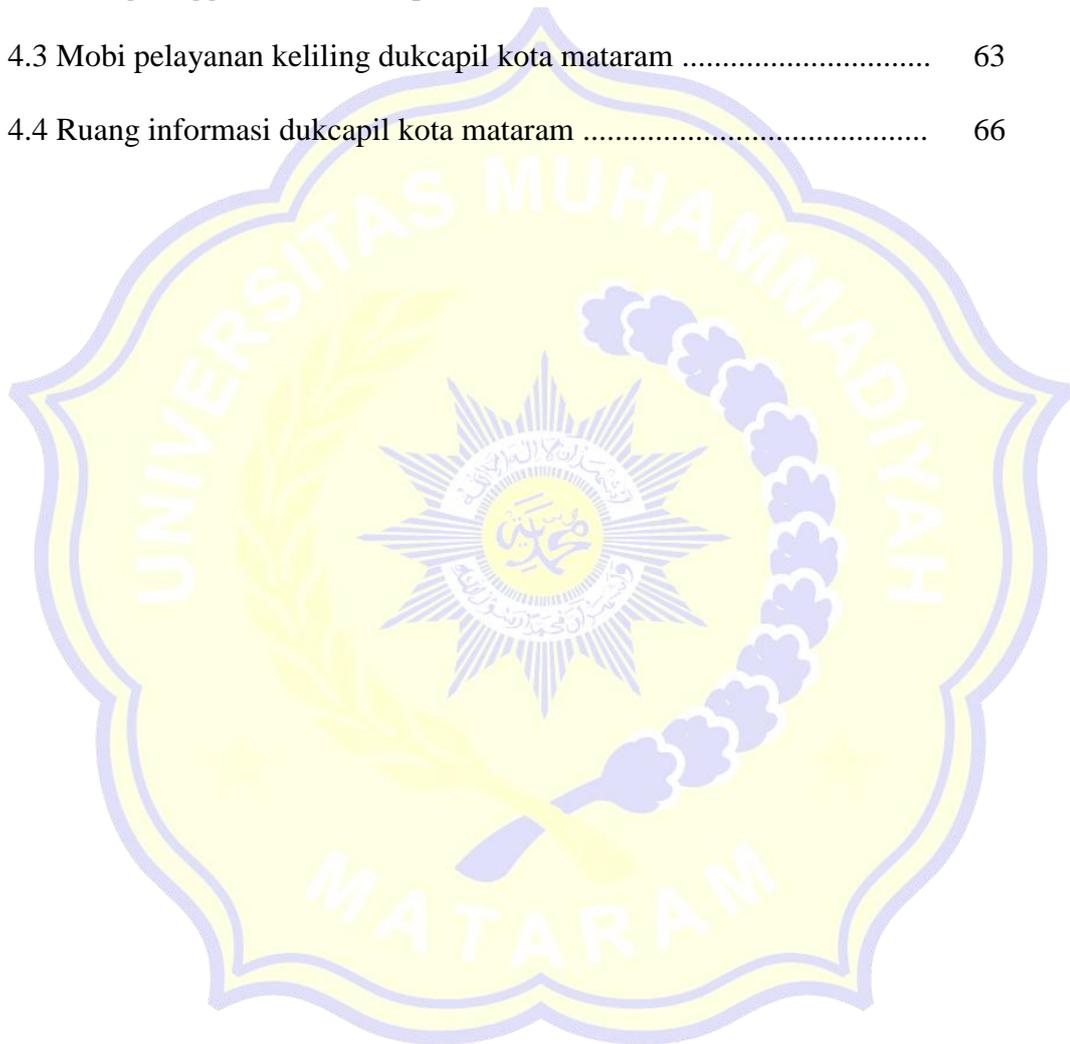
DAFTAR TABEL

1.1 Angka kepemilikan kartu keluarga	6
2.1 Tabel penelitian terdahulu	10
3.1 sumber data	42
4.1 jumlah pembuatan KK di dukcapil kota mataram tahun 2019	53
4.2 jumlah pembuatan KK di dukcapil kota mataram tahun 2020	54



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka berpikir	37
4.1 Gambar struktur organisasi dinas kependudukan dan catatan sipil kota mataram	52
4.2 Ruang tunggu kantor dukcapil kota mataram	61
4.3 Mobi pelayanan keliling dukcapil kota mataram	63
4.4 Ruang informasi dukcapil kota mataram	66



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan aturan dasar serta prosedurnya ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Sebagai pengelolaan administrasi daerah otonom, daerah otonom telah mengalami banyak perubahan dalam sejarah, terutama dalam struktur kepengurusan divisi administrasi. Hal ini sesuai dengan “UU Pemerintahan Daerah Otonom” tentang pembentukan daerah otonom, dan sesuai dengan asas otonomi dan fungsi pembantu, masyarakat otonom mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan.

Kecuali urusan pemerintahan pusat, otonomi yang setinggi-tingginya dapat dicapai sesuai dengan otonomi yang terkait dengan Pasal 2 Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Tujuan pemberian otonomi yang sebesar-besarnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik, dan daya saing daerah. Hal ini diharapkan dapat dipercepat dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat, peningkatan pelayanan wilayah dan masyarakat, serta pelaksanaan masyarakat dalam pembangunan daerah. Pada saat yang sama, diharapkan dapat dilakukan upaya peningkatan daya saing, dengan memperhatikan keistimewaan atau kekhasan serta potensi dan keragaman

daerah yang dimiliki setiap daerah dalam kerangka kesatuan nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kualitas pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memahami dan menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat kemudian merumuskan strategi pelayanan yang efektif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Dinduk capil) Kota Mataram merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Nusa Tenggara Barat. Pelayanan kependudukan meliputi pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan penduduk meliputi penjabaran Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP), surat pindah dan Kartu Tanda Penduduk (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi penjabaran akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, catatan identifikasi anak dan persetujuan anak, catatan perubahan nama dan catatan perubahan kewarganegaraan. Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik, Dindukcapil Kota Mataram juga harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Mataram. Menurut Fandy Tjiptono (2006: 273), kualitas pelayanan ini diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik: tangible (bukti fisik), reliability, responsiveness dan guarantee) dan empati (empathy).

Kartu Keluarga, selanjutnya di singkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia

wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat. Adapun persyaratan penerbitan Kartu Keluarga yaitu: (1) mengisi formulir biodata, (2) pengantar Rt/Rw, (3) foto copy akte perkawinan / buku nikah yang di legalisir, (4) foto copy akte perceraian, (5) foto copy akte kelahiran suami isteri dan anak. (6) foto copy akte kematian, (7) foto copy keterangan kelahiran, (8) foto copy ijazah sebagai data pendukung bila data tidak ada, (9) foto copy KTP elektronik / non elektronik suami isteri, (10) kartu keluarga lama yang asli, (11) surat keterangan kehilangan KTP/KK dari kepolisian, (12) surat pindah penduduk yang pindah dalam wilayah RI, dan (13) tanda tangan lurah dan camat atau yang mewakili.

Sesuai standar operasional prosedur (SOP), batas waktu pengisian kartu keluarga yang memenuhi persyaratan adalah 2 (dua) hari kerja, jika terjadi perubahan susunan keluarga maka ditentukan masa berlaku kartu keluarga. Meskipun pencetakan kartu keluarga tidak dikenakan biaya, namun jika Anda menunda pelaporan perubahan kartu keluarga lebih dari 14 hari, Anda akan dikenakan denda sebesar Rp. 20.000.

Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP), diharapkan proses penyelesaian pengabdian kepada masyarakat dapat dilakukan dengan nyaman, dan dilakukan lebih cepat serta dengan kualitas yang lebih baik. Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram perlu dipahami kualitas

pelayanannya, apakah target yang dicanangkan Pemkot Mataram sudah tercapai dan memenuhi standar operasional prosedur (SOP).

Dalam pemberian jasa terdapat 3 (tiga) hal penting yang diperlukan dalam proses pelayanan, yaitu: (1) Penyedia jasa adalah pihak atau jasa yang dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen berupa penyedia dan penyerahan barang. (2) Penerima layanan mengacu pada seseorang yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan. (3) Jenis pelayanan adalah jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan pelayanan berupa jasa atau komoditi (M. Nur Rianti, 2010: 214). Dalam memberikan layanan, dan penyedia layanan harus selalu berusaha untuk mengacu pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Sebagai bagian dari pelayanan, kita tidak akan tahu apakah pelanggan yang kita layani puas, karena hanya pelanggan/masyarakat yang bisa dipuaskan. Kepuasan pelanggan biasanya berkaitan dengan standar kualitas pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan toleransi biaya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan, catatan sipil adalah catatan peristiwa penting, yaitu peristiwa yang dialami seseorang, antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, persetujuan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan kewarganegaraan Identitas yang dialami seseorang dalam pencatatan sipil instansi pelaksana. Pelayanan terkait kependudukan

antara lain pengurusan akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), KK, akta nikah, akta cerai, akta kematian, dan informasi relokasi kependudukan.

Data tentang seseorang sangat penting sehingga berbagai proses pendataan setiap orang/individu harus jelas dan benar. Undang-Undang Nomor 24 tentang Pengelolaan Kependudukan Tahun 2013 mengatur tata cara pelayanan pengelolaan kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK). Kartu keluarga adalah kartu tanda pengenal keluarga yang memuat keterangan seperti nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Kementerian Kependudukan dan Catatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan kepala jalan. Laporan ini menjadi dasar penerbitan Kartu Keluarga (KK). Pengelolaan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala rumah tangga harus memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kepemilikan kartu keluarga dapat dikelola melalui jalur birokrasi yang ditentukan oleh pemerintah.

Pada prinsipnya Kartu Keluarga hanya sebagai catatan administrasi, namun fungsi Kartu Keluarga (KK) sangat penting dan bermanfaat, karena data yang terdapat dalam Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti identitas diri seseorang. Hubungan dengan keluarga. Setiap orang membutuhkan Kartu Keluarga (KK) untuk mengelola berbagai masalah kependudukan, seperti paspor, KTP, akta kelahiran, catatan sekolah, pengaturan beasiswa, dan layanan masyarakat lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, undang-undang ini memberikan kewenangan kepada daerah/kota untuk menyelenggarakan daerahnya sendiri. Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Mataram adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang menyelenggarakan pelayanan pengelolaan kependudukan di Kota Mataram. Hal ini karena Kementerian Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki data kependudukan yang lengkap, yang menjadi dasar penyusunan rencana dan kebijakan pembangunan nasional dan daerah.

Kartu keluarga adalah surat pengurusan kependudukan yang memuat data keluarga, antara lain nama anggota keluarga, nomor induk kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan, dan informasi umum lainnya. Berikut ini adalah data mengenai pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

Tabel 1.1 Angka Kepemilikan Kartu Keluarga

Tahun	Pengeluaran Blanko	Rusak
2017	6.252	590
2018	6.248	888
2019	14.300	946

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram

Menurut data yang diperoleh dalam tiga tahun terakhir (dari 2017 hingga 2019), jumlah pemilik berkas Kartu Keluarga (KK) di Mataram masih tergolong sedikit. Pada tahun 2017, diterbitkan 6.252 kartu keluarga (KK) dan 590 kartu keluarga (KK) rusak, dan pada 2018 diterbitkan 6.248 kartu keluarga (KK). Akibatnya, dibandingkan tahun 2017, jumlah penerbitan kartu keluarga (KK) kosong mengalami penurunan pada tahun 2018, dan jumlah

surat kartu keluarga (KK) yang rusak meningkat yaitu 888 kartu keluarga (KK). Terjadi kerugian yang cukup fatal di tahun 2019, yaitu rusaknya 946 Kartu Keluarga (KK), namun peredaran Kartu Keluarga (KK) dari tahun ke tahun semakin meningkat. Produksi kartu keluarga yang rusak disebabkan karena perubahan data yang disebabkan oleh kelahiran, kematian, pindah dan kejadian lainnya, serta kesalahan pencetakan yang perlu diperbaiki atau kartu keluarga (KK) baru perlu diperbaiki.

Terkait dengan permasalahan manajemen kependudukan yang terjadi di Mataram khususnya produksi Kartu Keluarga (KK), ternyata masih terdapat sederet permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Waktu pengerjaan yang lama, antrian yang tidak jelas dan membingungkan, perilaku diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kurangnya informasi mengenai tata cara dan persyaratan membuat banyak orang enggan mengurus kartu keluarga (KK).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini penulis mengangkat judul: “Kualitas pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) (Kota Mataram Tahun 2020).”

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai Berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020?
2. Apa saja faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020.
2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan konsep mengenai pelaksanaan pemerintah daerah, khususnya kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah Kota, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan baru mengenai Pemerintah Kota dalam kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil sekaligus sumber bahan baru dalam studi pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari inspirasi baru untuk penelitian masa depan melalui perbandingan. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penelitian memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitas penelitian.

Tujuan dari Penelitian terdahulu ini adalah untuk memperoleh pemahaman umum tentang hubungan antara topik penelitian dengan penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan untuk menghindari pengulangan. Ada beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian yang peneliti lakukan sekarang dengan penelitian sebelumnya. Penelitian di atas adalah sebagai berikut:

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Yowan Anggi Santoso (2015)	Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember	kualitatif deskriptif	Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Jember melakukan penelitian terhadap 97 orang yang diwawancarai terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang secara keseluruhan peneliti dapat simpulkan dikatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan Servqual bernilai positif 6 (+6), yang berarti harapan masyarakat telah terpenuhi. Empat dari lima dimensi telah memperoleh nilai positif (+), kecuali untuk dimensi reliabilitas yang telah memperoleh nilai negatif yaitu 11. Berikut peneliti menunjukkan nilai masing-	Persamaan diantara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah membahas tentang partisipasi masyarakat dan sama-sama menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi,	Penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Jember. Sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelaksanaan

				<p>masing dimensi: a. Dimensi bukti langsung memiliki skor servqual sebesar 7. Skor ini menunjukkan bahwa isi persepsi dan harapan masyarakat telah tercapai, oleh karena itu pelayanan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember dimensi bukti langsung sudah baik. Skor servqual dimensi reliabilitas adalah 11. Skor ini menunjukkan bahwa keterpercayaan yang dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pelayanan Pencatatan Vital dan Kependudukan Renmo County memiliki dimensi reliabilitas yang kurang baik. C. Skor servqual untuk dimensi responsiveness adalah 5. Skor tersebut menunjukkan bahwa respon yang dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka dari segi ketanggapan pelayanan akta kelahiran Dinas Vital dan Catatan Kependudukan Kabupaten Jember sudah baik. D. Jaminan mendapatkan skor servqual 13. Skor ini menunjukkan bahwa jaminan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat, oleh karena itu pelayanan akta kelahiran di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Jember merupakan dimensi jaminan yang baik. E. Skor servqual Empathy adalah 15. Skor ini menunjukkan bahwa empati yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pelayanan akta kelahiran</p>	<p>dan dokumentasi.</p>	<p>kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Dukcapil Kota Mataram Tahun2020</p>
--	--	--	--	---	-------------------------	--

				Dinas Vital dan Catatan Kependudukan Kabupaten Jember baik pada dimensi empati.		
2.	Rabiah Nawarisma	Pelayanan publik dalam penerbitan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sambas	kualitatif deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memiliki nilai 80,25 pada kategori perceived value 3, nilai interval konversi IKM sebesar 62,5181,25 dan kualitas pelayanan B. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa eKTP unit pelayanan pencatatan berdasarkan indeks Pada dasarnya kepuasan masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori BAIK. Enam faktor pendukung pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan publik Kementerian Kependudukan dan Kependudukan adalah: faktor kesadaran, faktor regulasi, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kapasitas dan keterampilan, dan fasilitas pelayanan. faktor. Namun ada juga sebagian yang tidak setuju dengan keinginan masyarakat, antara lain tempat pelayanan yang kurang nyaman, termasuk sarana dan prasarana yang belum sempurna. Mengatasi permasalahan khusus dalam pengelolaan produksi kartu keluarga dan berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di masa yang akan datang.	Persamaan diantara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah membahas tentang partisipasi masyarakat dan sama-sama menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi	Penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan publik dalam penerbitan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sambas. Sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelaksanaan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Dukcapil Kota Mataram Tahun2020
3.	Febriana Triwahyu Hidayanti	Kualitas pelayanan e-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil pemerintah	kualitatif deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memiliki nilai 80,25 pada 3 kategori nilai persepsi, nilai 62,5181,25 pada interval konversi IKM,	Persamaan diantara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	Penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan e-KTP di dinas

		<p>kota surabaya berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (studi perekaman e-KTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya)</p>	<p>dan kualitas pelayanan B. Oleh karena itu dapat dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan pencatatan eKTP berbasis masyarakat Indeks Kepuasan (IKM) termasuk dalam kategori BAIK. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran eKTP untuk semua proyek (14) telah dievaluasi dengan baik, dan kualitas pelayanan belum memenuhi tujuan pelayanan yaitu tercapainya tingkat kepuasan masyarakat tertinggi. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingginya proporsi responden pada jawaban b dengan skor 3, namun isi pilihan jawaban a dengan skor 4 hanya menempati urutan setelah jawaban b pada semua elemen pelayanan pendaftaran eKTP. Skor 1 Diantaranya skor 1 merupakan skor terendah dalam evaluasi IKM. Masih ada yang memberikan penilaian. Jawaban ca 2, dan jawaban d 9 orang/responden. Kepastian waktu pelayanan masih pasti. .</p>	<p>adalah membahas tentang partisipasi masyarakat dan sama-sama menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi</p>	<p>kependudukan dan catatan sipil pemerintah kota surabaya berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelaksanaan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Dukcapil Kota Mataram Tahun2020</p>
--	--	--	---	---	---

1. Judul penelitian ini adalah “Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara terstruktur, observasi dan pencatatan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil investigasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran dari 97 orang yang diwawancarai Secara umum, peneliti dapat menyimpulkan dikatakan baik. Menurut perhitungan Servqual, 6 (+6) positif, menunjukkan bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi, dan empat dari lima dimensi diperoleh nilai Positif (+), kecuali

untuk dimensi reliabilitas yang memiliki nilai negatif (-), yaitu 11. Berikut peneliti menunjukkan nilai masing-masing dimensi: a. Dimensi bukti langsung memiliki skor servqual sebesar 7. Skor ini menunjukkan bahwa isi persepsi dan harapan masyarakat telah tercapai, sehingga pelayanan akta kelahiran Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Jember pada dimensi Bukti langsung sudah baik, skor servqual dimensi reliabilitas adalah 11. Skor ini menunjukkan bahwa keterpercayaan yang dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pelayanan akta kelahiran Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Remo memiliki dimensi reliabilitas yang kurang baik. C. Skor servqual untuk dimensi daya tanggap adalah 5. Nilai ini menunjukkan bahwa daya tanggap yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, layanan akta kelahiran Vital dan Pencatat Kependudukan Kabupaten Remo merupakan dimensi yang sangat responsif. D. Dijamin mendapatkan 13 poin servqual. Skor tersebut menunjukkan bahwa jaminan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akta kelahiran Dinas Vital dan Pencatatan Kependudukan Kabupaten Jember pada dimensi penjaminan sudah baik. E. Skor servqual Empathy adalah 15. Skor ini menunjukkan bahwa empati yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pelayanan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Vital Kabupaten Jember baik dalam dimensi empati.

Perbedaan

Penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Jember. Sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelaksanaan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Dukcapil Kota Mataram Tahun 2020.

Persamaan

Persamaan diantara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah membahas tentang partisipasi masyarakat dan sama-sama menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rabiah Nawarisma (2019) dengan judul “Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Keluarga Pada Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan wawancara terstruktur, observasi dan pencatatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat penelitian ini memiliki nilai 80,25 dalam 3 kategori nilai persepsi, nilai 62,5181,25 untuk interval konversi IKM, dan kualitas pelayanan B. Oleh karena itu dapat dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan pencatatan eKTP berbasis masyarakat Indeks Kepuasan (IKM) termasuk dalam kategori BAIK. Kualitas pelayanan publik Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan enam faktor pendukung pelayanan yang juga berdampak lebih

besar yaitu faktor kesadaran, faktor regulasi, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan kapabilitas, dan faktor kenyamanan pelayanan. Namun ada sebagian masyarakat yang tidak setuju dengan keinginan masyarakat tersebut, diantaranya ketidaknyamanan lokasi pelayanan, termasuk sarana dan prasarana yang belum sempurna. Untuk mengatasi masalah khusus dalam proses pembuatan kartu keluarga, kami berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di masa depan.

Perbedaan

Penyelidikan sebelumnya menyelidiki layanan publik Catatan Sipil dan Kependudukan Bupati Sunbath untuk penerbitan kartu keluarga. Meskipun penelitian ini menganalisis kualitas pelaksanaan kartu keluarga pada penduduk Dukcapil dan pelayanan registrasi vital di Kota Mataram tahun 2020.

Persamaan

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini adalah pembahasan partisipasi masyarakat, dan keduanya menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan pencatatan.

3. Febriana Triwahyu Hidayanti (2014) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan eKTP Pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Pendaftaran eKTP dilakukan di Smart Office Royal Plaza Surabaya)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara

terstruktur, observasi dan pencatatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memiliki nilai 80,25 pada kategori perceived value 3, nilai interval konversi IKM sebesar 62,5181,25 dan kualitas pelayanan B. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa eKTP unit pelayanan pencatatan berdasarkan indeks Pada dasarnya kepuasan masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori BAIK. Pelayanan pencatatan eKTP yang dilaksanakan untuk semua unsur (14) telah dievaluasi dengan baik, dan kualitas pelayanan belum memenuhi tujuan pelayanan yaitu mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang setinggi-tingginya. Hal ini dapat dibuktikan dengan persentase maksimum jawaban pada jawaban b dengan skor 3, namun isi pilihan jawaban a dengan skor 4 menempati urutan kedua setelah jawaban b pada semua item pelayanan pendaftaran eKTP. Skor 1, dimana skor 1 merupakan skor terendah dalam penilaian IKM, dan masih ada orang yang memberikan jawaban kurang lebih 2 poin, dan jawaban d dievaluasi oleh 9 orang/responden. Kepastian jam layanan masih ditentukan.

Perbedaan

Penelitian sebelumnya mengkaji kualitas pelayanan eKTP kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil pemerintah kota Surabaya berdasarkan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini menganalisis kualitas pelaksanaan kartu keluarga pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Dukcapil Mataram tahun 2020.

Persamaan

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini adalah pembahasan partisipasi masyarakat, dan keduanya menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan pencatatan.

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan suatu produk atau jasa, termasuk kualitas desain dan kualitas konstan. Kualitas desain adalah fungsi spesifik dari produk atau layanan, dan kualitas terukur adalah ukuran tingkat konsistensi antara produk atau layanan dan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, pengertian kualitas mengacu pada ada tidaknya beberapa faktor yang dapat memuaskan harapan konsumen, seperti pernyataan Goetsh dan Davis tentang kualitas dalam Tjiptono & Chandra (2011:164), “with product, services, resources Human, Processes and Environment Kondisi dinamis yang relevan. Memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono Fandy 2004: 59). Kualitas pelayanan ditentukan oleh keinginan yang dihasilkan dengan membandingkan manfaat dan kepuasan pelanggan. Menurut pengertian sebelumnya, kualitas pelayanan adalah perbandingan keinginan dan kepuasan

konsumen setelah membeli pelayanan, dan derajat keunggulan yang dirasakan seseorang agar pelayanan yang diinginkan dapat diperoleh.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan, maka pelayanan tersebut dikatakan baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap kualitas yang ideal. Di sisi lain, jika layanan yang dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan, kualitas layanan dianggap negatif atau buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Dapat disimpulkan dari berbagai sudut pandang bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen selama dan setelah transaksi.

2.2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011: 28-51) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak berwujud, berbeda dengan produk berwujud (komoditas).

Layanan tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium atau didengar sebelum pembelian. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan

mencari tanda atau bukti kualitas jasa yaitu lokasi, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Oleh karena itu, tugas penyedia layanan adalah mengelola bukti yang mewujudkan aset tidak berwujud.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan (diproduksi) dan dirasakan pada saat yang bersamaan, mulai sekarang jika seseorang ingin disampaikan kepada pihak lain, mereka akan tetap menjadi bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*) Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

4. Mudah lenyap (*Perishability*)

Layanan tidak dapat disimpan. Jika permintaan selalu ada dan memang ada, maka daya tahan layanan tidak akan menjadi masalah, karena mudah untuk menghasilkan layanan terlebih dahulu. Ketika permintaan berfluktuasi naik turun, masalah akan segera muncul.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ciri dari suatu jasa atau jasa adalah suatu tindakan atau perilaku yang dapat diberikan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan memiliki batas waktu yang terbatas.

2.2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Masyarakat di era teknologi seperti sekarang ini menginginkan semua pengelolaan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah berkewajiban melakukan perbaikan sebagai bentuk tanggung jawab masyarakat. Namun, perubahan ini tidak

dapat dilakukan dalam semalam, dan akan membutuhkan waktu bagi pemerintah untuk menerapkannya. Moenir (dalam Wijayanto, 2007:88119) mengemukakan bahwa dalam pelayanan publik, faktor-faktor penting berikut harus diperhatikan:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah ekspresi keadaan pikiran seseorang berdasarkan banyak pertimbangan, guna memperoleh keyakinan, ketenangan, keteguhan dan keseimbangan jiwa.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah alat penting untuk semua tindakan dan tindakan. Semakin maju dan beragamnya masyarakat maka semakin besar peran aturan, dapat dikatakan bahwa tanpa aturan, manusia tidak dapat hidup dan bekerja dengan damai. Karena aturan memegang peranan yang begitu penting dalam kehidupan bermasyarakat, maka harus diciptakan, dipatuhi, dan dipantau secara alami agar aturan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

3. Faktor Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang dimaksud di sini bukan hanya sekedar perwujudan dari struktur organisasi, tetapi yang lebih penting adalah pengaturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Keterampilan itu sendiri adalah kemampuan untuk melakukan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota tubuh dan peralatan

kerja yang tersedia. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai, maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilaksanakan dengan benar dan cepat, serta memenuhi keinginan semua pihak, termasuk pemerintah itu sendiri dan masyarakat.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala macam perlengkapan, perlengkapan kerja dan sarana lainnya yang berperan sebagai alat utama/penolong dalam pelaksanaan pekerjaan dan mempunyai fungsi sosial untuk menjaga kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi dari pekerjaan.

Menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), ada 4 kesenjangan pelayanan publik yang menjadi kendala, sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain, menurut Moenir (2001:40), mengenai kemungkinan kurangnya pelayanan yang memadai antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya atau ketidaktahuan akan tugas dan kewajiban sebagai kewajiban.
2. Sistem, prosedur, dan cara kerja yang ada saat ini belum sempurna dan mekanisme kerja tidak dapat memainkan perannya.

3. Ketidakcocokan dalam organisasi tugas layanan menyebabkan tugas kacau, tumpang tindih, atau tersebar, karena tidak ada yang menanganinya.
4. Penghasilan pekerja, bahkan minimal, tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup.
5. Karyawan tidak cukup dalam tugas yang diberikan kepada mereka.
6. Kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peran fasilitas pelayanan sangat penting, selain itu tentunya peran faktor manusia (SDM) itu sendiri juga sangat berpengaruh, sehingga keduanya terbentuk dan saling berinteraksi secara sinergis.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin, yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011: 93), kualitas pelayanan mencakup delapan dimensi yang berkaitan erat sebagai berikut:

1. *Performance* (hasil), yaitu efisiensi pencapaian tujuan utama produk.
2. Fitur adalah atribut produk yang melengkapi kinerja dasar produk.
3. Keandalan, yaitu kemampuan suatu produk untuk terus berkinerja secara konsisten sepanjang masa manfaatnya.
4. Kesesuaian spesifikasi, yaitu sejauh mana desain dan karakteristik operasional produk memenuhi standar yang telah ditentukan, misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan, dll.

5. *Durability* berkaitan dengan kemampuan suatu produk untuk menahan tekanan, tekanan, atau trauma tanpa kerusakan yang berarti.
6. Kemampuan untuk diperbaiki, yaitu kemampuan untuk memperbaiki produk.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dirasakan, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu, menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011: 95), kelima dimensi utama tersebut disederhanakan menurut urutan kepentingannya sebagai berikut:

1. Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk secara akurat memberikan layanan yang dijanjikan pada saat pertama.
2. Responsiveness mengacu pada kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu klien dan menanggapi permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan, pengetahuan dan martabat karyawan dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepercayaan pelanggan.
4. Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggan, bertindak untuk kepentingan pelanggan, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, dan memiliki jam kerja yang nyaman.

5. *Tangibles* berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, perlengkapan/peralatan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Maka dapat disimpulkan bahwa keunggulan layanan tergantung pada kualitas yang ditampilkan oleh penyedia layanan, terlepas dari apakah memenuhi harapan pelanggan. Jika tidak, dapat dievaluasi berdasarkan dimensi kualitas layanan tersebut di atas.

2.2.3 Kartu Keluarga

2.2.3.1 Pengertian Kartu Keluarga

Kartu keluarga yang biasa disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu tanda penduduk berisi nama lengkap kepala rumah tangga dan anggota keluarga, nomor induk penduduk, jenis kelamin, alamat lahir, tanggal lahir, keyakinan agama, tingkat pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status perkawinan keluarga, status kewarganegaraan, dokumen keimigrasian. , dan orang tua pada kolom nomor KK di kolom Nama. (Perda Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010).

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006, pengelolaan kependudukan adalah “melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan hasilnya digunakan untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya”. Ayat 9 Dokumen kependudukan adalah “dokumen resmi yang mempunyai kekuatan hukum

yang diterbitkan oleh instansi penegak hukum sebagai suatu dinas, bukti nyata yang diberikan oleh catatan kependudukan dan catatan sipil”.

Kartu Keluarga yang selanjutnya disebut KK adalah kartu tanda penduduk yang memuat nama anggota keluarga, kekerabatan, status anggota keluarga, dan keterangan lain sebagaimana dimaksud dalam angka (13) pasal 1. Undang-Undang N 23 Tahun 2006.

Ketentuan Kartu Keluarga (KK) tentang pengelolaan kependudukan dalam Pasal 61 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah sebagai berikut:

Pasal 61

1. KK berisi informasi tentang kolom KK, nama lengkap kepala rumah tangga dan anggota keluarga, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status perkawinan keluarga, dokumen keimigrasian, nama-nama orang tua.
2. Ayat (1) Keterangan pada kolom agama penduduk atau pemeluk agama yang tidak diakui agamanya menurut undang-undang tidak lengkap, tetapi catatan pelayanan tetap berdasarkan kependudukan.
3. Nomor KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selalu berlaku kecuali kepala rumah tangga berganti.
4. KK menerbitkan dan menyerahkan kepada instansi pelaksana kepada penduduk WNI dan WNA pemegang izin tinggal tetap.
5. KK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijadikan salah satu dasar penelitian KTP.

Pasal 62

1. Warga negara Indonesia dan warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap hanya dapat mendaftar di 1 (satu) KK.
2. Perubahan susunan keluarga KK harus dilaporkan kepada instansi pelaksana paling lambat 30 hari.
3. Menurut laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), lembaga penegak mendaftar dan menerbitkan kartu keluarga.

Kartu keluarga (KK) adalah catatan yang benar dari anggota keluarga berupa catatan resmi oleh staf departemen kependudukan sebagai pejabat yang berwenang, meliputi nama, identitas, pekerjaan, tanggal lahir dan kerabat dari anggota keluarga. Antara anggota keluarga yang mengesahkannya dengan menandatangani surat kuasa resmi untuk memperoleh status keluarga.

Singkatnya, kartu keluarga adalah kartu identitas setiap kepala rumah tangga, dan data serta informasi lain yang dikandungnya merupakan dokumen penting bagi warga negara yang baik.

2.2.3.2 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

Menurut Susilo (2013:11) Pencatatan dalam pelayanan kartu keluarga dilakuna denga tata cara :

1. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
2. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan
3. Pemohon melengkapi data keluarga dan data biologis untuk setiap anggota keluarga atau perubahan data anggota keluarga / lembar data tambahan
4. Aparat Desa/Kelurahan menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Buku Pedoman Kependudukan (BIP).
5. Pemohon atau aparat desa/kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh kepala desa/lurah dan mengirimkannya ke kecamatan sekolah.

6. Petugas Kecamatan menerima dan meninjau kelengkapan dokumen yang diperlukan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Daftar Umum Kependudukan (BIP).
7. Pencatat penduduk di tingkat kecamatan akan menerbitkan empat (empat) eksemplar kartu keluarga.
8. Petugas kecamatan yang menerima Surat Perintah (SP) dari Camat menyerahkan KK beserta kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan surat pengantar yang berisi daftar nama yang ditandatangani Camat atau penanggung jawab departemen kepada instansi pelaksana KK.
9. Petugas pendaftaran kependudukan instansi pelaksana melakukan verifikasi dan konfirmasi terhadap data KK yang kemudian diparaf oleh petugas teknis dinas pendaftaran kependudukan, kemudian ditandatangani oleh penanggung jawab instansi pelaksana.
10. KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon
11. Petugas kecamatan menyampaikan KK yang ditandatangani oleh kepala badan pelaksana kepada pemohon.
12. Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

13. Penerbitan tanda tangan KK selesai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah petugas kecamatan menerima dokumen dan mengumumkan selesai.

Pendaftaran kartu keluarga warga negara Indonesia sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 1. Setelah memenuhi persyaratan berikut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 (1) dan (2) akan dilaksanakan:

1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;
3. Bukti pindah/surat keterangan kedatangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau
4. Surat keterangan kedatangan orang asing yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena relokasi.

Setelah memenuhi persyaratan berikut, KK juga berubah karena penambahan anggota keluarga ke KK untuk populasi kelahiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) dan (2):

1. KK lama; dan
2. Kutipan Akta Kelahiran

Maka pasti akan ada perubahan dalam keluarga. Selain bertambahnya anggota, ada juga anggota keluarga yang melengkapi dengan menumpang KK anggota keluarga. Perubahan KK yang menambah anggota keluarga untuk membawa WNI ke KK harus dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. KK lama;
2. KK yang akan ditumpangi;
3. Bukti pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau;
4. Surat keterangan masuk asing bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Selain perubahan anggota keluarga karena kelahiran atau penempatan anggota keluarga. Sebaliknya, sejak pengurangan penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 (1) dan (2), anggota keluarga dalam KK dilakukan setelah terpenuhinya syarat-syarat sebagai berikut, sehingga KK berubah:

1. KK lama;
2. Surat keterangan kematian; atau
3. Izin pindah/surat pindah berlaku bagi penduduk yang pindah di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Setelah memenuhi syarat-syarat berikut, KK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 (1) dan (2) dapat juga diterbitkan karena hilang atau mengalami kerusakan seperti:

1. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah;
2. KK yang rusak;
3. Salin atau tunjukkan surat keterangan tempat tinggal salah satu anggota keluarga; atau

- a. Dokumen keimigrasian orang asing akan dikenakan denda administratif sebesar Rp 10.000 ,. Dan warga yang meminta Pemohon untuk meminta surat pengantar dari RT/RW
- b. Pemohon mengirimkan surat pengantar ke Desa/Kelurahan dan melampirkan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4
- c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03);
- d. Aparat Desa/Kelurahan menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Buku Pedoman Kependudukan (BIP).
- e. Pemohon atau aparat desa/kelurahan mengisi Formulir F1.06 yang diketahui oleh penanggung jawab desa/lurah dan mengirimkan formulir tersebut ke kecamatan.
- f. Petugas kecamatan menerima dan meninjau kelengkapan dokumen yang diperlukan dan mencatatnya dalam Jurnal Kependudukan dan Peristiwa Besar (BHPPK) dan Daftar Umum Kependudukan (BIP).
- g. Petugas pendaftaran Warga tingkat kecamatan akan mengeluarkan empat (4) salinan kartu keluarga.
- h. Petugas kecamatan yang menerima Surat Perintah (SP) dari Camat menyerahkan KK beserta kelengkapan dokumen persyaratan dan surat pengantar yang ditandatangani Camat atau Kepala Dinas

dengan daftar nama kepada instansi pelaksana. Pemohon KK mengikuti format yang tertera pada lampiran peraturan ini.

- i. Petugas pencatatan kependudukan pelaksana melakukan verifikasi dan penegasan data KK yang kemudian diparaf oleh petugas teknis dinas pencatatan kependudukan kemudian ditandatangani oleh penanggung jawab pelaksana.
 - j. Petugas kecamatan menyampaikan KK yang ditandatangani oleh kepala instansi penegak kepada pemohon dan k. Penerbitan tanda tangan KK selesai paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah pejabat kabupaten menerima dokumen dan mengumumkan selesai.
4. Perubahan susunan keluarga KK yang melebihi batas waktu 1 tahun dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000. Biaya pengurusan untuk melakukan KK adalah Rp. Tarif umum KK adalah Rp. 0., dan warga yang mengubah struktur keluarganya di KK lebih dari 30 hari menjadi 1 tahun.

2.2.4 Administrasi Kependudukan

Direkomendasikan pengaturan administrasi pendaftaran kependudukan, termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pada saat sistem tersebut diterapkan, semua penduduk, termasuk warga negara Indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA), wajib mendaftarkan atau mendaftarkan perubahan status pada pejabat yang ditunjuk negara jika mengalami peristiwa kehidupan atau perubahan status tempat tinggal. Dengan sistem ini, akan mudah bagi pemerintah untuk

mengawasi bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya, seperti di bidang pendidikan dan kesehatan.

Dalam peraturan pemerintah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan, pengertian pengelolaan kependudukan adalah:

” Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ”. (UU No. 23 Tahun 2006 : 4).

Penduduk merupakan modal dasar pembangunan, jumlah penduduk yang besar berarti potensi pembangunan yang besar pula, artinya suatu daerah memiliki sumber daya manusia yang memadai.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan pusat atau bagian dari pemerintahan dimana lembaga tersebut didirikan di setiap daerah, dengan tujuan untuk memajukan masyarakat sebagai suatu identitas. Identitas tersebut dapat berupa KTP, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran. Tujuan dari identitas tersebut adalah agar pemerintah mengetahui data kependudukan di suatu tempat. Oleh karena itu, identitas memudahkan orang untuk berhubungan dengan organisasi lain, karena dengan identitas atau identitas, seseorang lebih mudah untuk mengidentifikasi dan memahami data orang tersebut. Saat ini, menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar gratis.

Bab pertama tentang pengelolaan kependudukan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjelaskan berbagai konsep atau pengertian yang berkaitan dengan pengelolaan kependudukan sebagai berikut:

1. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang menyusun dan mempublikasikan dokumen dan data kependudukan melalui rencana pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pengembangan pelayanan publik dan departemen lain.
2. Penduduk adalah warga negara Indonesia dan warga negara asing yang berada di Indonesia.
3. Warga negara Indonesia adalah orang yang berasal dari negara asal di Indonesia dan orang dari negara lain yang telah disahkan sebagai warga negara Indonesia oleh undang-undang.
4. Orang asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.
5. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab atas urusan dalam negeri pemerintah.
6. Penyelenggara adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang di bidang pengelolaan kependudukan.
7. Badan pelaksana adalah instansi pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang memberikan pelayanan di bidang pengelolaan kependudukan.
8. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang berkekuatan hukum yang diterbitkan oleh instansi penegak hukum sebagai alat bukti yang benar yang diberikan oleh dinas pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Data kependudukan adalah data individu atau data agregat terstruktur yang dihasilkan oleh kegiatan pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil.
10. Pencatatan kependudukan adalah pendataan biodata kependudukan, pendataan laporan kejadian kependudukan, dan dinas pengelolaan kependudukan yang mengumpulkan data kependudukan rentan, dan menerbitkan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau tempat tinggal. Sertifikat.
11. Peristiwa kependudukan adalah peristiwa yang harus dilaporkan oleh penduduk karena pemindahan, perubahan alamat, dan status tinggal terbatas yang mempengaruhi penerbitan atau perubahan akta keluarga, KTP, atau surat keterangan tempat tinggal lainnya. .
12. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.

13. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
14. Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disebut KTP adalah tanda pengenal resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi penegak hukum dan berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.
15. Pencatatan sipil terdiri dari pencatatan peristiwa-peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam pencatatan sipil instansi pelaksana.
16. Pencatatan sipil adalah pejabat yang mencatat peristiwa-peristiwa besar yang dialami oleh aparat penegak hukum, dan pengangkatan personel tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Peristiwa penting yang dialami seseorang, antara lain kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengukuhan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan.
18. Izin tinggal terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di suatu wilayah tertentu dalam waktu yang terbatas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
19. Izin tinggal tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing yang tinggal di wilayah NKRI sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
20. Petugas pendaftaran adalah pejabat publik yang bertanggung jawab memberikan pelayanan informasi peristiwa kependudukan dan peristiwa besar, serta tugas dan tanggung jawab mengelola dan menampilkan data kependudukan desa atau kelurahan.
21. Sistem informasi manajemen kependudukan yang selanjutnya disebut SIAK adalah sistem informasi yang menggunakan teknologi dan metode komunikasi untuk menyediakan sistem informasi yang nyaman bagi pengelolaan informasi manajemen kependudukan secara menyeluruh di tingkat penyelenggara dan pelaksana.
22. Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenarannya serta dilindungi kerahasiaannya.
23. Basis data adalah kumpulan dari berbagai jenis data kependudukan yang disimpan secara sistematis, terstruktur, dan saling berhubungan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras, dan jaringan komunikasi data.
24. Pusat data adalah tempat atau ruang di mana peralatan database disimpan di operator pusat yang mengumpulkan data kependudukan dari manajer provinsi, manajer kota atau kabupaten, dan lembaga eksekutif.
25. Hak akses adalah hak yang diberikan oleh Menteri kepada penyelenggara dan pejabat instansi pelaksana saat ini untuk mengakses database kependudukan berdasarkan izin yang diberikan.
26. Pengguna data pribadi penduduk adalah pemerintah dan organisasi swasta yang membutuhkan data dan informasi sesuai bidangnya.
27. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal yang fungsinya meliputi pengelolaan kependudukan.

28. Kantor Urusan Agama Provinsi Cocamadan merupakan unit kerja bagi warga muslim untuk menangani perkawinan, perceraian, perceraian dan rujukan di tingkat jalanan.
29. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) badan pelaksana adalah unit kerja di tingkat kecamatan yang berwenang memberikan kontrak (UU No. 23 Tahun 2006) untuk menyelenggarakan pelayanan catatan sipil.

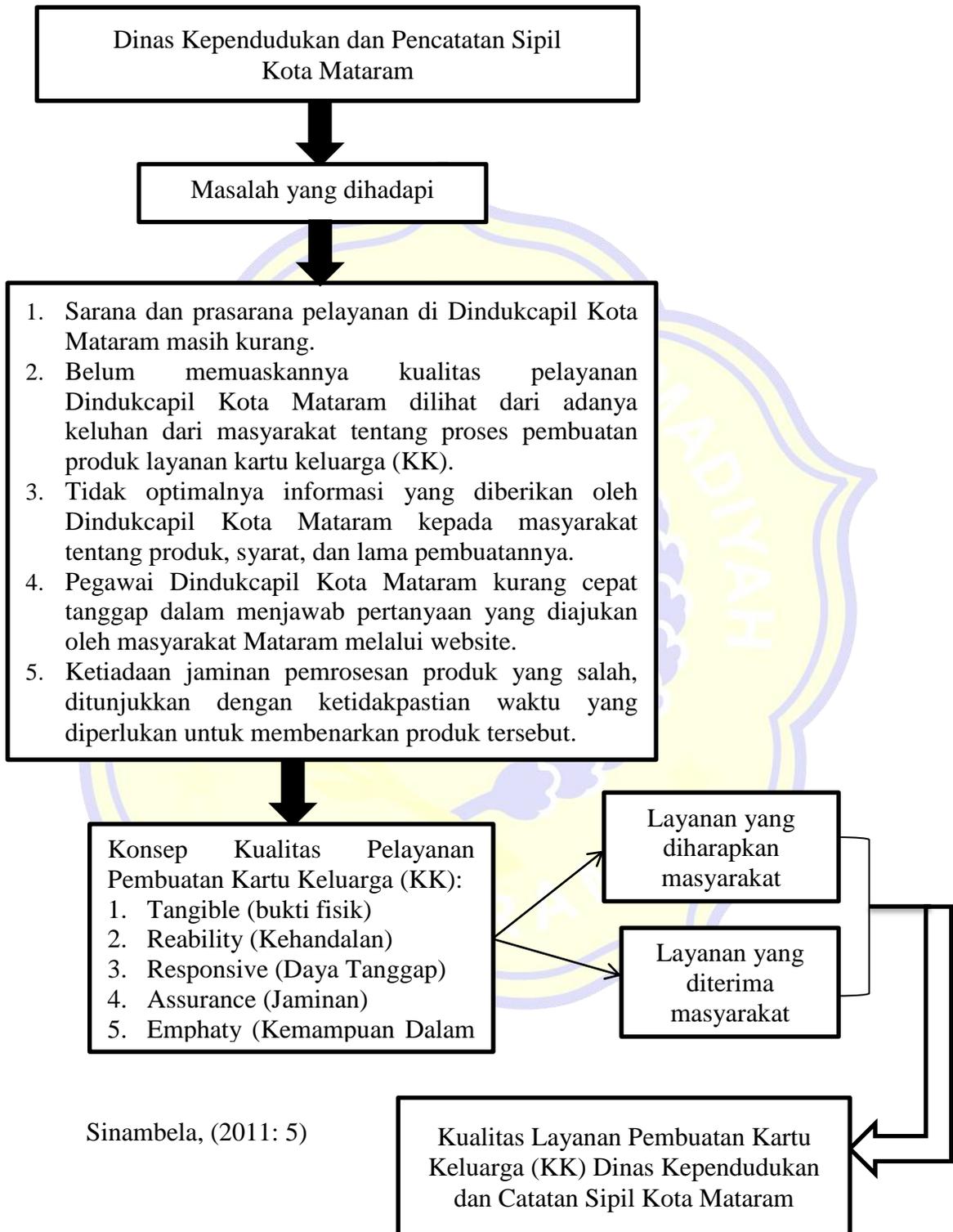
Berdasarkan pengertian di atas, setiap penduduk harus mendaftar dan berorganisasi melalui surat-surat penertiban yang dikeluarkan oleh kependudukan dan catatan sipil setempat. Jika dokumen-dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan tertib, maka pemerintah dapat dengan mudah menangani semua urusan kependudukan.

2.3 Kerangka Berpikir

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram ditemukan beberapa permasalahan yaitu: Sarana dan prasarana pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram masih mengalami kendala kualitas. masyarakat telah mengadakan proses pembuatan produk layanan kartu keluarga (KK). Selain itu, informasi yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram kurang baik dari segi produk, syarat dan masa pembuatan.

Staf Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Mataram perlahan menjawab pertanyaan dari masyarakat Kota Mataram melalui website. Tidak ada jaminan untuk menangani produk yang cacat, yang ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk memperbaiki produk. Untuk memahami derajat kualitas pelayanan yang diberikan oleh penduduk Mataram dan pelayanan catatan sipil, perlu dilakukan analisis mendalam dengan

menggunakan indikator-indikator yang mengukur dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibility dan reliability.



Gambar. 2.1. Kerangka Berpikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu kegiatan, termasuk kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menganalisis data atau peristiwa. Investigasi juga berarti melakukan kegiatan secara sistematis dan terencana, mulai dari persiapan atau perencanaan untuk melakukan penyelidikan sampai dengan penyusunan laporan penyelidikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut (David & William, 2006: 5), penelitian kualitatif adalah penggunaan metode alami untuk mengumpulkan data di lingkungan alam dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik dengan alam.

Sementara itu (Bogdan dan Taylor, 2012: 3), metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penggunaan metode kualitatif ini antara lain didasarkan pada kenyataan bahwa dapat membantu peneliti untuk mempertimbangkan dengan menjelaskan realitas yang dihadapi di lapangan. Selain itu juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subyek Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan (Dukcapil) (Kota Mataram 2020) tentang kualitas pelayanan kartu keluarga.

3.1.2 Jenis Penelitian

Dari perspektif sifat desain penelitian, penelitian pada hakikatnya bersifat deskriptif, yaitu penelitian bukan untuk menguji suatu hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan tentang apa suatu variabel, gejala, atau situasi. Oleh karena itu, laporan survei akan berisi kutipan data untuk menguraikan bagaimana laporan tersebut disajikan. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan di tempat, foto, file pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu, penulis bermaksud mendeskripsikan kualitas pelayanan kartu keluarga yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) (Kota Mataram, 2020).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Mataram, karena saya rasa di Mataram tersebut lebih dekat dan tidak terlalu sulit untuk melakukan wawancara, tanya jawab, maupun pengambilan data. Waktu yang dibutuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian yaitu selama 1 bulan yang akan dimulai dari bulan Desember sampai selesai.

3.3 Teknik Penentuan informan

Sumber data terkait dengan dari siapa, apa, dan dari mana informan mengenai fokus penelitian diperoleh. Dengan kata lain sumber data berkaitan dengan lokasi dan satuan penelitian atau observasion unit. Jadi sumber merupakan asal-usul dari apa, siapa, dari mana data diperoleh (Muhammad, 2011:154).

Dalam hal ini penulis menggunakan metode Snowball Sampling untuk mendapatkan informan yang ingin diperoleh. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2010:219).

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana dapat diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2006: 129). Adapun jenis dan sumber data dari penelitian ini adalah:

3.4.1 Jenis Data

1. Jenis data primer
 - a. *Person*

Artinya, individu atau sumber data dari mana individu atau perorangan dapat menyediakan data dalam bentuk tanggapan lisan melalui wawancara atau penelitian ini dapat disebut sebagai informan. Para peneliti akan melakukan wawancara dengan kepala Dukcapil di Kota Mataram, staf Kartu Layanan Bagian Keluarga dan orang-orang dari Kota Mataram untuk memahami kualitas layanan

kartu keluarga dan layanan pencatatan sipil dalam populasi. Kota Mataram.

b. *Place*

Yaitu yang digunakan untuk tempat (meletakkan, penyimpanan, dan lain-lain); wadah, ruang (bidang, rumah, dan lain-lain) yang dapat digunakan untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini ada hubungannya dengan lokasi atau kondisi yang sedang berlangsung, dan ada hubungannya dengan masalah yang sedang dibahas, yaitu mengamati seberapa puas masyarakat terhadap kualitasnya. Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram.

c. *Paper*

Artinya, sumber data yang menyajikan data berupa huruf, angka, gambar, dan simbol lainnya. Data tersebut dapat diperoleh dari buku manajemen perkantoran, data kependudukan, dan data struktur organisasi di Dukcapil Kota Mataram.

2. Jenis Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui cara perantara atau tidak langsung berupa buku, catatan, bukti atau arsip yang ada, biasanya diterbitkan dan tidak diterbitkan. Dengan kata lain, peneliti harus mengumpulkan data dengan mengunjungi perpustakaan, pusat pembelajaran, pusat arsip, atau dengan membaca banyak buku yang berkaitan dengan penelitiannya.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data terkait dengan dari siapa, apa, dan dari mana informan mengenai fokus penelitian diperoleh. Dengan kata lain sumber data berkaitan dengan lokasi dan satuan penelitian atau observasion unit. Jadi sumber merupakan asal-usul dari apa, siapa, dari mana data diperoleh (Muhammad, 2011:154).

Tabel 3.1 Sumber Data

No	Jenis Data	Keterangan
1	Primer	Kepala Dukcapil Kota Mataram, Staf Bagian Pelayanan Kartu Keluarga dan masyarakat Kota Mataram.
2	Sekunder	Media, Buku, Catatan atau Arsip dan berkunjung ke perpustakaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah rangkaian informasi yang direkam oleh media, dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan dikaitkan dengan suatu masalah tertentu. Menurut (Burhan Bungin, 2011: 69) "Data adalah informasi tentang objek penelitian yang dapat diperoleh dari tempat penelitian". Pengumpulan data adalah sistem dan prosedur standar untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

Pada bagian ini, peneliti menentukan metode mana yang akan digunakan untuk merekam dan mengumpulkan semua data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data harus dikaitkan dengan pertanyaan penelitian, karakteristik sumber data, dan alasan yang masuk akal untuk menggunakan metode pengumpulan data.

Menurut (Hadi, 2001:136) Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Wawancara

Wawancara menurut (Sugiyono, 2010:74) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Dengan wawancara akan mendapatkan informasi respon dari responden. Sedangkan model wawancara yang digunakan adalah wawancara terpimpin, yaitu tanya jawab menggunakan kerangka pertanyaan sebagai pedoman umum tanya jawab kedua belah pihak mempunyai peranan berbeda. Dalam penelitian pelaksanaan ini, penelitian menggunakan wawancara bebas atau wawancara tidak struktur, karena penelitian beranggapan metode ini sangat tepat dilakukan untuk menciptakan suasana wawancara yang santai, dengan harapan responden akan menjelaskan semua data yang peneliti butuhkan tanpa menutup-menutupi.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan sehari-hari dimana manusia menggunakan panca indera mata sebagai alatnya. Oleh karena itu, pengamatan adalah pekerjaan seseorang melalui panca indera mata dan menggunakan kemampuannya untuk mengamati dengan bantuan panca indera lainnya.

Oleh karena itu, teknik atau metode melakukan observasi terdiri dari memahami lebih dekat objek yang diteliti. Pedoman observasi adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui observasi dan merupakan metode yang sistematis untuk berbagai hal dari objek penelitian.

Dari perspektif kerangka perencanaan objek yang diamati, peneliti mengadopsi metode observasi sistematis. Pengamatan sistem adalah pengamatan melalui perencanaan dan perumusan bahan-bahan yang akan diamati sebagai pedoman pelaksanaan pengamatan.

Dalam metode observasi ini, peneliti berpartisipasi dalam kegiatan community engagement dan mengedepankan transparansi anggaran desa sehingga peneliti dapat melakukan observasi secara mendalam. Sambil mengamati secara sistematis, peneliti merencanakan kondisi yang akan peneliti amati, dari pengamatan ini peneliti memiliki pemahaman umum tentang kualitas pelayanan Kartu Keluarga Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil Kota Mataram, 2020).

3. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 231), dokumentasi merupakan dokumen menemukan data hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah terdaftar, dan lain-lain. Teknik ini digunakan sebagai bukti wawancara dan observasi terhadap sumber data dan data yang diperoleh dari survei.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses secara sistematis mencari dan menyusun data yang diperoleh dari pengamatan, catatan lapangan, dan bahan lain untuk memahami data ini dan menginformasikan kepada orang lain tentang hasilnya. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, membaginya menjadi unit-unit, mengurutkannya ke dalam pola-pola, memilih isi dan isi yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Sugino, 2013: 244)

Menurut (Milles dan Huberman, 2005:16), analisis data meliputi tiga aliran aktivitas simultan, yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan yang cukup banyak untuk dicatat secara cermat dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memperhatikan hal-hal yang penting, dan mencari pola tematik. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan dan mencari data lain bila diperlukan. (Afifudin, 2012: 159)

2. Penyajian Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menampilkan data (data display). Dalam penelitian kualitatif, tampilan data biasanya dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, bagian flowchart, dll. Miles dan Huberman (Dalam Sugiyono, 2013: 249) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teks naratif paling sering digunakan untuk menyajikan

data. Representasi data adalah upaya untuk menyusun sekumpulan informasi ke dalam matriks atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi seperti itu akan memungkinkan kesimpulan dan tindakan diambil.

3. Penarikan Data

Dapat disimpulkan dari catatan dan pengamatan dari berbagai sumber yang ada bahwa pertanyaan-pertanyaan ini sejalan dengan metode penelitian penulis. Metode yang digunakan oleh penulis untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah induksi. Induksi adalah metode yang mengevaluasi dengan menganalisis berbagai data yang dikumpulkan dari penelitian, dan kemudian secara bertahap membentuk beberapa kategori atau karakteristik umum inferensi.

Oleh karena itu, induksi adalah proses dimana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkannya menjadi sebuah teori. Peneliti berhasil mengumpulkan data dari lokasi penelitian, kemudian menganalisisnya, dan kemudian menyajikannya dalam sebuah laporan tertulis, berupa data yang ditemukan dalam observasi, wawancara, dan dokumen yang diperoleh dari Dukcapil di Mataram. Aplikasi mengolah data umum berupa tanggapan dari Kepala Dukcapil Kota Mataram, staf Bagian Pelayanan Kartu Keluarga dan masyarakat Kota Mataram.

4. Penarikan kesimpulan

Milles dan Hiberman percaya bahwa langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal yang disajikan bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan berikutnya. Tetapi jika kesimpulan pertama didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika penelitian kembali pada ruang untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditarik adalah kesimpulan yang kredibel.

3.7 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan fakta objektif. Oleh karena itu, penelitian kualitatif dapat dilakukan atas kepercayaan data. Dalam penelitian ini, triangulasi digunakan untuk mendapatkan keabsahan data. Triangulasi adalah teknik untuk memverifikasi keabsahan data. Ia menggunakan hal-hal lain selain data untuk memverifikasi atau membandingkan dengan data (Moleong, 2007: 29).

Untuk memenuhi keabsahan data penelitian dilakukan triangulasi sumber data. Menurut Patton, triangulasi sumber mengacu pada membandingkan dan memverifikasi kredibilitas informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007: 29).