

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MATARAM (STUDI KASUS DI KELURAHAN JEMPONG KOTA
MATARAM)**



DISUSUN OLEH:

WULAN PUTRI NABILLA
NIM : 217120099

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KELURAHAN
JEMPONG KOTA MATARAM)”**

Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui

Tanggal: Juli 2021

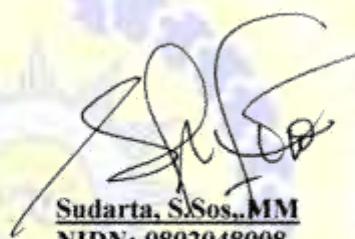
Menyetujui:

Pembimbing I



Drs. Amil, MM
NIDN: 0831126204

Pembimbing II



Sudarta, S.Sos., MM
NIDN: 0802048008

Mengetahui

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua Program Studi



Lalu Hendra Maniza, S. Sos., MM
NIDN: 0828108404

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MATARAM (STUDI KASUS DI KELURAHAN JEMPONG KOTA
MATARAM)

Oleh:

Wulan Putri Nabila
217120099

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji
Pada Tanggal 13 Agustus 2021
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Tim Penguji

Drs. Amil, MM.
NIDN: 0831126204

(PU) (.....)

Sudarta, S.Sos., MM.
NIDN: 0802048008

(PP) (.....)

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN: 0818087901

(PN) (.....)

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M
NIDN. 0828108404

Mengetahui Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 080606680

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini saya mahasiswa program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram :

Nama : Wulan Putri Nabilla

Nim : 217120099

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KELURAHAN JEMPONG KOTA MATARAM)”** adalah hasil karya saya sendiri. Dan dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain kecuali sebagai acuan dan dikutip sebagai tata penulis karya ilmiah yang lazim. Apabila dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Mataram, 27 September 2021

Penulis



Wulan Putri Nabilla
217120099



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad 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 : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

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

Nama : Wulan Putri Nabilla
NIM : 217120099
Tempat/Tgl Lahir : Dempu - 28 - 06 - 1997
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : FISIPOB
No. Hp : 085 333 196 139
Email : wulan.putrinabilla28@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Pengaruh kualitas Pelayanan Publik di kantor administrasi
kependudukan dan pencatatan sipil kota Mataram
(Studi kasus di Kelurahan Jempeng kota Mataram).

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum 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.

Mataram, 24 - September - 2021
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



NIM. 217120099



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

*pilih salah satu yang sesuai



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad 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 : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Wulan Putri Nagilla
NIM : 217120099
Tempat/Tgl Lahir : Dompu - 28 - 06 - 1997
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : FISIPOI
No. Hp/Email : 085 333196139
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram
(Studi kasus di Kelurahan Jempoy Kota Mataram).

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada 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.

Mataram, 24-September - 2021
Penulis



NIM. 217120099

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

Di balik kesuksesan seorang anak, tentulah oran tua yang berperan penting di dalamnya karena mereka selalu mendukung, tak hanya dari segi materi,tapi juga utaian doa yang selalu dipanjatkan.



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Sang Pahlawan sejati untuk jejak kehidupanku yaitu Bapak (Muhdar) yang selalu memberikan arahan yang baik dan berjasa dalam hidupku sehingga saya bisa seperti ini.
2. Mama tercinta (Hanna) yang selalu senantiasa mendokana saya dalam setiap sujudnya.
3. Untuk abang ku Fahrul Rijal, yang telah membantu dan support dalam pembuatan skripsi.
4. Kepada sahabatku Irdina Iriana, Junari, Irman Fitriani, Nur Mega Anita, Rita Kartika, yang selalu memberikan semangat untuk belajar.
5. Terimakasih kepada para teman-teman yang ada di kelas Adminstrasi Bisnis C karena telah memberikan dukungan dan semangat Sehingga saya bisa menempuh skripsi ini sampai selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus Di Kelurahan Jempong Kota Mataram)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk bisa menempuh gelar sarjana Strata satu (S1) Ilmu Administrasi Bisnis di Unniversitas Muhammadiyah Mataram.

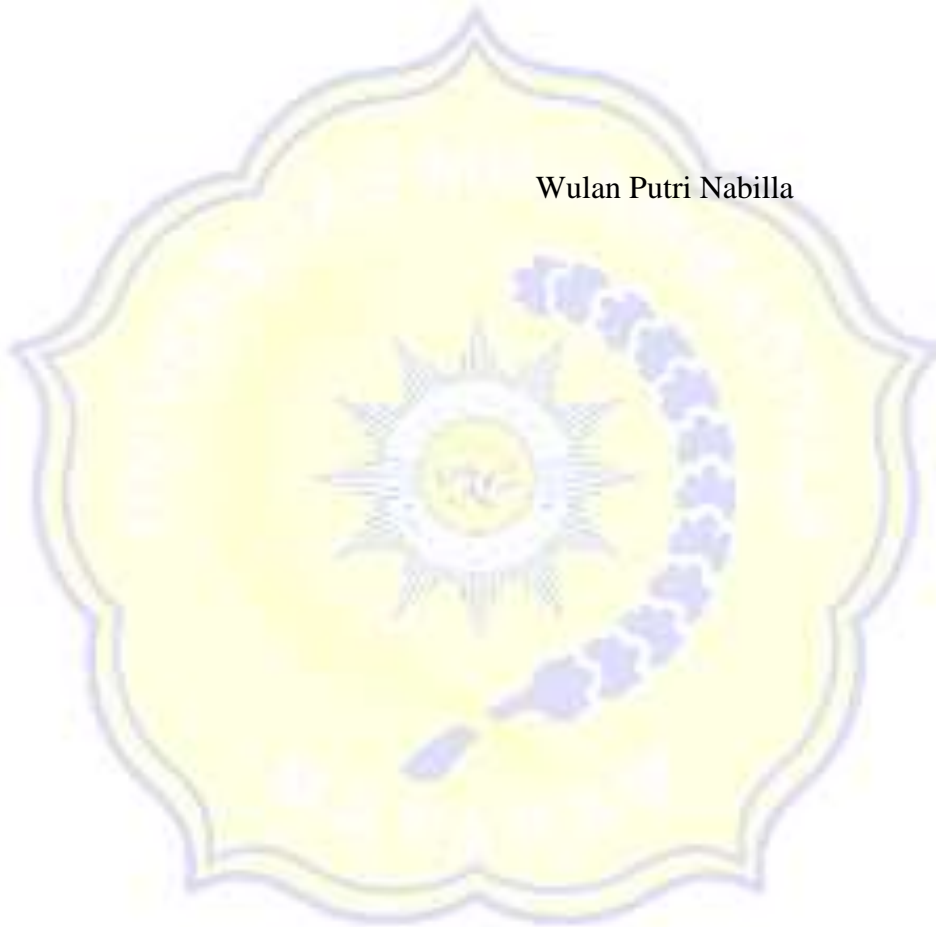
Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Drs. Amil, MM selaku Dosen Pembimbing I di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unniversitas Muhammadiyah Mataram.

5. Bapak Sudarta, S.Sos.,MM selaku Dosen Pembimbing II di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unniversitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, Agustus 2021

Wulan Putri Nabilla



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KELURAHAN
JEMPONG KOTA MATARAM)**

**Oleh: Wulan Putri Nabilla
Nim: 217120099**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kota Mataram.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Narasumber dalam penelitian ini adalah kepala seksi pelayanan dukcapil kota mataram, serta 2 orang staff pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 2 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan Penarikan serta Pengujian Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclutions*). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Mataram dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kota Mataram belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta masih menggunakan tenda didepan bangunan untuk mengantri, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICES MATARAM CITY (A CASE STUDY IN
JEMPONG VILLAGE, MATARAM CITY)**

**By: Wulan Putri Nabilla
Number: 217120099**

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration (DINDUKCAPIL) Mataram City. This study uses a qualitative approach to conduct a descriptive study. Observation, interviews, and documentation procedures were used to gather information. Purposive sampling and snowball sampling were used to identify research sources. The head of the city of Mataram's DUKCAPIL service division, two staff employees in population registration and civil registration services, and two community service users as supporting informants served as resource persons in this study. The data analysis technique is divided into several stages, namely data reduction, data display, and drawing and Verifying Conclusions. At the same time, the data validity checking is done by triangulation of sources. This study examines public services' physical tangible, responsiveness, assurance, and empathy characteristics at Mataram City's Department of Population and Civil Registration. Based on the dimensions of physical tangible (1), the service support facilities of DUKCAPIL Mataram City are inadequate and do not satisfy the community. This is due to the fact that there are no fans or air conditioners in the waiting area, no loudspeakers to announce the queue, and they continue to queue in tents in front of the building. (2) the dimension of reliability; employees process service products on time, besides that the costs charged to the community are detailed, (3) responsiveness; employees respond to things that are asked by the community and provide direction related to these questions, (4) assurance in the form of ease of service and security guarantees to the community who submit requests for services, and (5) empathy; the attitude of friendly officers in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.

Keywords: Service Quality, Public Service



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pengertian Pelayanan	9
2.3 Pengertian Publik	10
2.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.5 Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik	12
2.6 Faktor Pendukung Pelayanan	16
2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	20
3.2 Sumber Penelitian	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4 Metode Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Dan Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.1.1 Profil Kantor Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	26
4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	26
4.1.3 Tujuan Dan Sasaran	29
4.1.4 Sejarah Kantor Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	29
4.1.5 Struktur Organisas.....	31
4.1.6 SDM Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	33
4.1.7 Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram	35

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

1.1 PENGERTIAN SECARA UMUM PELAYANAN PUBLIK	1
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	8
4.1 PROFIL KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM DAN GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	26
4.1.1 PROFIL KANTOR DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM.....	26
4.1.2 VISI DAN MISI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM.....	26
4.1.3 TUJUAN DAN SASARAN	29
4.1.4 SEJARAH KANTOR DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM.....	29
4.1.5 STRUKTUR ORGANISASI	31
4.1.6 SDM DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM.....	33
4.1.7 PELAYANAN UMUM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini dilakukan sesuai dengan persyaratan hukum dan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh otoritas ini meliputi bidang pengelolaan kependudukan. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mendefinisikan manajemen kependudukan sebagai seperangkat penataan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pendaftaran pegawai, pengelolaan pengelolaan kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pembangunan umum, jasa dan sektor lainnya.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, karena ketika komponen pelayanan mengalami stagnasi (kemacetan), hampir semua departemen mempengaruhi kemacetan, sehingga perlu dilakukan perencanaan bahkan penetapan standar pelayanan kota. . Sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat. Instansi atau organisasi pemerintah semakin perlu menyediakan layanan berkualitas tinggi yang dapat memajukan dan memperkuat kegiatan ekonomi masyarakat.

Oleh karena itu, layanan pemerintah (lembaga) harus lebih proaktif dan berhati-hati dalam memprediksi paradigma global baru, sehingga layanannya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Layanan secara otomatis menciptakan interaksi antara karyawan yang terkena dampak di masyarakat dan organisasi. Komunikasi sangat penting untuk melayani masyarakat, karena komunikasi adalah tentang membantu dan menemukan apa yang dibutuhkan masyarakat. Kehidupan kita tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi lisan maupun komunikasi non verbal, komunikasi langsung dan komunikasi melalui media, teks, suara dan gambar. Dalam hal ini para ahli mendefinisikan pendapat komunikasi yang berbeda, yaitu:

Dalam Hardiyansyah (2015:13), Handoko mengemukakan bahwa “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian satu orang ke orang lain dalam bentuk gagasan atau informasi”.

Berdasarkan pendapat yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah perilaku mempengaruhi yang menyampaikan gagasan, informasi, gagasan, dan pemahaman yang dapat dipahami orang lain sehingga dapat mengubah perilakunya.

Seperti yang kita ketahui bersama, Indonesia memiliki lembaga pencatatan kelahiran yang dikelola oleh pemerintah. Pencatatan kelahiran semacam ini sebenarnya merupakan kelanjutan dari pencatatan zaman Belanda, yang dikenal dengan istilah “Burgerlijke Stand” atau disingkat BS. Artinya, suatu lembaga yang bertugas menyelenggarakan pencatatan atau

pencatatan untuk menentukan identitas atau warga negara. . , Kematian dan peristiwa penting lainnya.

Registry adalah lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelola peristiwa yang mempengaruhi individu, seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, dan kematian. Peristiwa ini sangat penting bagi kehidupan seseorang dan semua pihak yang berkepentingan dengan salah satu peristiwa hukum tersebut. Di Eropa, lembaga ini berasal dari Revolusi Prancis. Dulu ada daftar kelahiran, pernikahan, perceraian, dan kematian, tetapi daftar ini disimpan oleh para pendeta.

Menurut Lie Oen Hock (1961: 1), pendaftaran kewarganegaraan adalah suatu lembaga yang bertujuan untuk melengkapi dan membersihkan pendaftaran, pencatatan dan pembukuan kelahiran, pengakuan anak, perkawinan dan kematian.

Sedangkan pencatatan menurut R. Soetojo Prawirohamidjojo dan Asis Safieoedin (1986:6) telah menjadi lembaga yang berusaha memberikan kepastian yang lengkap dan jelas tentang peristiwa-peristiwa seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian.

Demi keamanan hukum, semua dokumen yang dimasukkan dan dikeluarkan oleh registri memiliki otorisasi akhir, dan pihak ketiga tidak boleh mempertanyakannya. Pasalnya, dokumen yang disusun oleh Dinas Kependudukan dan Kewarganegaraan bersifat mengikat semua pihak yang terlibat. Negara hukum membutuhkan masyarakat yang tertib, tertib, aman dan damai.

Suatu negara yang terdiri dari suku-suku yang berbeda tentu saja akan memiliki pandangan yang berbeda tentang kehidupan dalam kehidupan yang kompleks, atau mungkin karena perbedaan suku bangsa dalam kondisi alam, budaya atau sosiologi, yang akan menyebabkan hukum yang berbeda dalam setiap kasus. Karena mereka tinggal di negara yang sama dan tunduk pada UUD 1945, serta legislatif yang beroperasi sama dengan eksekutif dan filosofi hidup yang sama, perbedaan hukum ini tidak akan lepas kendali. Registri ini didirikan untuk mewujudkan kehidupan yang harmonis dan legal dalam masyarakat. Dengan adanya registry, maka bagi yang membutuhkan layanan terkait pembuatan sertifikat dapat langsung menghubungi layanan registry tersebut.

Oleh karena itu, pencatatan kewarganegaraan membantu masyarakat khususnya dalam hal kehidupan hukum individu, dan diharapkan dengan adanya pencatatan kewarganegaraan dapat memberikan kontribusi bagi terciptanya ketertiban umum. Surat tersebut dibuat dan dikeluarkan oleh Kementerian Kependudukan dan Kedudukan Sipil serta merupakan bukti yang paling kuat karena asli dan dibuat oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap peristiwa penting, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian, harus didaftarkan pada lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai bukti tertulis yang benar yang dapat membuktikan keabsahannya untuk mencegah perilaku yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Manajemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Mataram terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Desa Jempong Kota Mataram)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam konteks di atas, muncul pertanyaan dari penelitian ini apakah hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kependudukan dan pendaftaran kependudukan di kota Madalan (misalnya, Desa Jempong, Kota Mataram).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hal tersebut berdampak pada kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Mataram (contohnya Desa Jempong Kota Mataram).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk membantu memahami dampak kualitas pelayanan publik terhadap Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Kota Mataram (studi kasus di Desa Jempong Kota Mataram).

1.4.2 Secara Praktis

1. Untuk Kantor Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Kelurahan Jempong Kota Mataram.

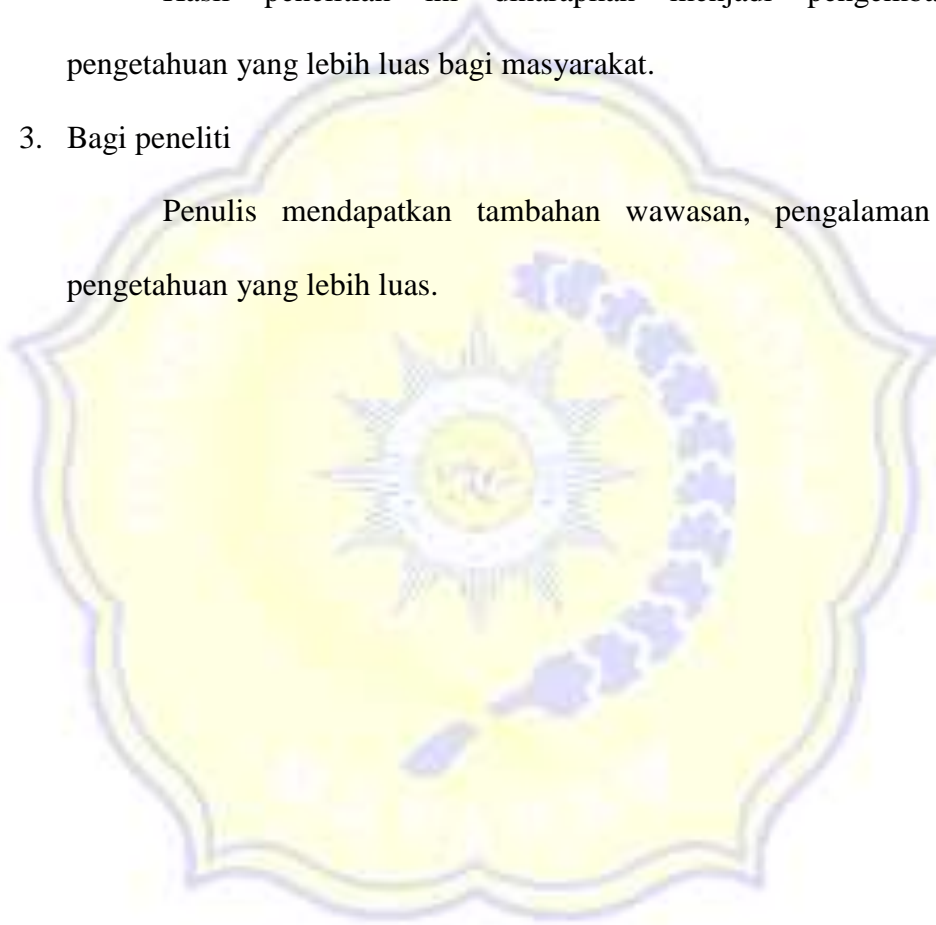
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang baik bagi Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus di Kelurahan Jempong Kota Mataram).

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pengembangan pengetahuan yang lebih luas bagi masyarakat.

3. Bagi peneliti

Penulis mendapatkan tambahan wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Investigasi sebelumnya

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang serupa dengan penelitian ini, maka penulis akan mengkaji dampak kualitas pelayanan publik pada kantor kependudukan dan pendaftaran kependudukan di kota madalan (studi kasus desa jempong kota madalan). Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul/Tahun	Metode	Perbedaan	Persamaan
1	Dahmiri, Vera Suzana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sarolangun (2013)	Kuantitatif	Penelitian yang sedang berjalan: Ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Kota Mataram (studi kasus di Desa Jempong, Kota Mataram), sedangkan penelitian ini mengukur kualitas pelayanan pada masyarakat umum dan	Penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya meneliti baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor manajemen kependudukan dan kantor pendaftaran penduduk.

			di catatan penduduk sipil	
2	Juriko abdussamad, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo (2019)	Kualitatif	Penelitian yang dilakukan saat ini: ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap administrasi kependudukan dan kantor catatan sipil kota Mataram (studi kasus di desa Jempong, kota Mataram), sedangkan penelitian ini mengkaji dimensi reliabilitas di Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan ditetapkan di Disdukcapil Kota Gorontalo.	Penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya meneliti baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor manajemen kependudukan dan kantor pendaftaran penduduk.
3	Achni Sutopo Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (2021)	Kualitatif	Penelitian yang dilakukan sekarang: ingin mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi	Penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan yang

			<p>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus di Kelurahan Jempong Kota Mataram), sedangkan penelitian ini mendalami kualitas pelayanan akan tetapi lebih fokus terhadap kesalahan yang terjadi dalam suatu pelayanan</p>	<p>ada di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.</p>
--	--	--	--	--

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah semua kegiatan yang diarahkan atau ditujukan untuk kepuasan pelanggan, melalui mana keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat dipuaskan.

- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:505) menjelaskan bahwa pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan orang lain, dan pelayanan membantu mempersiapkan (help someone need something).
- 2) Menurut Munir (2006:275), pelayanan pada hakekatnya adalah seperangkat kegiatan sebagai suatu proses. Sebagai suatu proses pelayanan yang secara teratur dan berkesinambungan berjalan sepanjang hidup orang-orang dalam masyarakat, merupakan suatu proses pemuasan kebutuhan melalui perilaku orang lain.

Menurut RA Supriyono (1999:300), pelayanan adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan konsumen dan yang dapat meninggalkan kesan yang jelas. Pelayanan yang baik membuat konsumen senang, sehingga pelayanan sangat penting bagi konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pada saat yang sama, definisi lain berarti bahwa layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Kegiatan atau manfaat pada dasarnya tidak material dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Pembuatannya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk fisik.

Lebih lanjut Munir (2006:26) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dimana satu orang (sekelompok orang) melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya melalui sistem, prosedur dan metode yang didasarkan pada faktor material. Munir mengatakan, pelaksanaan pelayanan itu terukur, sehingga baik waktu maupun hasilnya terukur.

Standar ini memungkinkan manajemen untuk merencanakan, melaksanakan, memantau dan mengevaluasi kegiatan pelayanan sehingga hasil akhir memuaskan bagi semua pihak yang menerima pelayanan.

2.3 Pengertian Publik

Penonton terdiri dari banyak orang yang memiliki pola pikir dan harapan yang sama tentang hal-hal yang sama. Kata publik berasal dari bahasa Inggris public yang secara umum berarti banyak orang, ramai (Sinambella Litjan Poltak, 2011:5).

Syafiie Inu Kencana (1999:18) mendefinisikan istilah “publik” sebagai “sekelompok orang yang mempunyai pikiran, perasaan, harapan, sikap dan perilaku yang sama menurut norma-norma yang dimilikinya”. Publik adalah sekelompok orang atau sekelompok orang dalam masyarakat yang mempunyai minat atau perhatian yang sama terhadap sesuatu. Kepentingan yang sama itulah yang menyatukan masyarakat (Kriyantono, 2008: 3).

Pada saat yang sama, menurut Herbert Blumer, audiens adalah sekelompok orang yang tertarik pada suatu topik dan bertukar pikiran, bekerja untuk memecahkan masalah dan mencoba menyelesaikannya. Kingsley Davis menekankan bahwa publik adalah kelompok dan bukan unit, interaksi tidak langsung terjadi melalui komunikasi dan perilaku publik didasarkan pada perilaku individu.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan banyak orang.

2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah didirikan untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat. Jika tujuan yang ditetapkan tercapai, itu bisa disebut sukses. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan pelayanan yang baik dan bermutu tinggi.

Bagaimanapun, layanan yang baik dan berkualitas tinggi dapat membantu pemerintah mencapai tujuan ini. Pelayanan sangat penting bagi setiap masyarakat karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan

maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang memberikan pelayanan tersebut.

Setelah melalui pertimbangan yang matang, pelayanan ini terdiri dari pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat berdasarkan kebutuhan dan kepentingannya, sebagaimana diatur dalam undang-undang. Melayani adalah melayani masyarakat, melayani masyarakat. Ketika Anda melayani, Anda benar-benar memberikan layanan dan dedikasi yang profesional. Pelayanan berarti melayani dengan tulus orang yang kita layani, memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka, serta memberikan kepuasan dan manfaat bagi mereka yang kita layani.

2.5 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Selain standar dasar penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat sebagai mesin warga negara perlu mengetahui bahwa pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip untuk mengatasi berbagai kelemahan yang mempengaruhi masalah pelayanan publik. Dalam administrasi publik disebutkan dalam literatur bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi adalah:

a. Partisipatif

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh pemerintah kota, pemerintah harus melibatkan pemerintah kota dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil.

b. Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kepada masyarakat segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, seperti persyaratan, prosedur, dan biaya. Ketika publik tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, mereka juga harus mengajukan pertanyaan dan keluhan sebanyak mungkin.

c. Responsif

Dalam memberikan pelayanan publik, negara sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mengungkapkan kepada publik segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, seperti persyaratan, tata cara, dan biaya. Jika publik tidak puas dengan layanan publik pemerintah, mereka juga harus mengajukan pertanyaan dan keluhan sebanyak mungkin.

d. Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak diperbolehkan kepada warga negara atas dasar kewarganegaraan yang berbeda, hal. Misal B. sama, membedakan.

e. Mudah dan Murah

Dalam melakukan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar biaya untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkannya, harus diterapkan prinsip sederhana, yaitu H. Berbagai persyaratan yang dipersyaratkan itu wajar dan mudah

dipenuhi. Dalam arti, biaya penggunaan layanan ini di masyarakat terjangkau bagi semua warga. Hal ini perlu ditegaskan karena pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah bukan untuk mencari keuntungan, melainkan untuk memenuhi kewenangan konstitusional.

f. Efektif dan Efisien

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat mencapai tujuan yang diharapkan dengan prosedur yang sederhana, upaya yang minimal dan biaya yang rendah (pemenuhan kekuasaan konstitusional dan terwujudnya tujuan strategis nasional jangka panjang).

g. Aksesibel

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus dapat diakses (dekat, dapat diakses dengan angkutan umum, mudah dilihat, mudah ditemukan, dll) bagi warga yang membutuhkan untuk menggunakan layanan tersebut.

h. Akuntabel

Pelayanan publik disediakan oleh lembaga dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pembayaran pajak. Oleh karena itu, segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik. Dalam hal ini, akuntabilitas tidak hanya dapat dilakukan secara formal kepada atasan (PNS atau unit organisasi vertikal yang lebih tinggi), tetapi juga harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas,

khususnya melalui media publik cetak dan elektronik. Sistem pertanggungjawaban ini sering disebut tanggung jawab sosial.

i. Berkeadilan

Pemerintah memiliki banyak tujuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu tujuan terpenting adalah untuk melindungi warga negara dari praktik buruk warga negara lainnya. Oleh karena itu, pemberian pelayanan publik harus dijadikan sebagai alat untuk melindungi kelompok yang kurang beruntung, dan kelompok yang kurang beruntung dapat diperlakukan secara adil dalam menghadapinya.

Pelayanan publik harus selalu berubah seiring dengan perkembangan masyarakat, karena masyarakat bersifat dinamis. Dalam hal ini, pemerintah harus bernegosiasi dan bekerjasama dengan berbagai kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Lingkungan pelayanan harus tertib, memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih dan teratur, lingkungan yang asri dan sehat, serta memiliki fasilitas pelayanan seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah. Pelayanan publik disampaikan melalui berbagai kegiatan yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, menyeluruh, memadai, dan terjangkau.

2.6 Faktor Pendukung Pelayanan

Apabila faktor-faktor pendukung tersebut tepat, maka pelayanan publik dapat memainkan peran yang diharapkan dan berperan secara efektif dan efisien. Ada faktor-faktor penting dalam proses pelayanan dan masing-

masing faktor mempunyai pengaruh yang berbeda-beda, tetapi saling mempengaruhi dan bersama-sama mencapai pelayanan yang baik.

H.A.S. Moenir (2002:88) berpendapat bahwa ada enam faktor yang mendukung pelayanan, antara lain:

1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini berkaitan dengan keadaan jiwa itu sendiri, yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan untuk menjaga keyakinan, kedamaian, keteguhan dan keseimbangan jiwa. Kesadaran akan membuat seseorang bekerja dengan sungguh-sungguh.

2) Faktor Aturan

Aturan berfungsi sebagai alat penting untuk perilaku kerja umum. Oleh karena itu, setiap aturan memiliki efek langsung atau tidak langsung. Dengan aturan ini, akan bijaksana untuk memutuskan langkah Anda. Pertimbangan utama bagi rakyat sebagai badan pengatur utama terangkum dalam poin-poin berikut:

- a. Kompetensi
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Keterampilan bahasa
- d. Pemahaman pelaksanaan
- e. Disiplin dalam pelaksanaan, termasuk disiplin waktu dan disiplin kerja.

3) Faktor organisasi

Faktor organisasi dapat ditemukan tidak hanya dalam struktur organisasi, tetapi juga dalam koherensi mekanisme kerja. Oleh karena itu, diperlukan sarana penunjang yaitu sistem, prosedur dan metode dalam organisasi untuk mendukung mekanisme kerja tersebut.

4) Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk orang lain. Penghasilan berupa uang, sumbangan atau fasilitas untuk jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan

Faktor kapasitas merupakan titik ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana seorang karyawan menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Faktor instalasi yang dibahas adalah berbagai peralatan, alat kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat penunjang utama untuk mempercepat pelaksanaan pekerjaan.

Keenam faktor tersebut memiliki fungsi yang berbeda, namun saling mempengaruhi untuk mencapai pelaksanaan pelayanan yang terbaik, baik lisan, tulisan, maupun pelayanan dengan atau tanpa tindakan atletik/tulisan.

2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Meningkatnya arus informasi dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik menuntut pemerintah untuk lebih memperhatikan

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Bentuk pelayanan publik negara adalah menyediakan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Energi Mesin Negara (Kep.MENPAN) nomor 63 Tahun 2004, Mukarom dan Laksana (2016:97) menegaskan bahwa dalam penambahan informasi, ada tiga jenis pelayanan publik, yaitu:

Model pelayanan teknis fungsional adalah model pelayanan publik yang disediakan oleh suatu kewenangan sesuai dengan domain dan tugas, fungsi, dan kompetensinya.

- 1) Model pelayanan terpadu merupakan model pelayanan publik yang dilaksanakan oleh berbagai instansi sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Ada dua jenis model penyedia layanan terintegrasi, yaitu:
 - a. Integrasi satu atap, mencakup berbagai jenis layanan, tidak ada tautan proses, dan banyak layanan. Ini adalah layanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, dan setiap lembaga didasarkan pada afiliasi lembaganya sendiri.
 - b. Integrasi satu pintu, satu tempat, mencakup berbagai jenis layanan yang memiliki tautan proses dan beroperasi melalui satu pintu. Dalam hal ini, berdasarkan otorisasi stasiun kerja pemerintah, model pelayanan publik dilaksanakan di satu wilayah kerja pemerintah.

- 2) Model pelayanan terpusat adalah pelayanan kolaboratif yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertindak sebagai koordinator pelayanan instansi pemerintah terkait di bidang pelayanan publik yang terkait.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan (buku-buku yang relevan, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan internet). Berdasarkan analisis kualitatif dalam narasi, melakukan penelitian ilmiah tentang maksud dan tujuan penelitian eksplorasi dan penelitian desain penelitian eksplorasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan deskriptif eksploratif dengan menggunakan metode studi kasus atau bentuk penelitian Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Kota Mataram (studi kasus Desa Jempong Kota Mataram). Studi kasus adalah studi yang ditujukan pada objek penelitian tertentu, dan hasil penelitiannya terbatas pada objek penelitian.

3.2 Sumber Penelitian

3.2.1 Sumber Penelitian

Sumber penelitian adalah laporan kualitas pelayanan publik Badan Registrasi Kependudukan Kota Madalan Tahun 2021 (studi kasus Desa Jempong Kota Madalan) oleh beberapa majalah. Pelayanan publik adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap badan penyelenggara negara, perusahaan, badan usaha, dan warga negara, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, untuk menyediakan barang, jasa, dan/atau jasa

administrasi kepada setiap warga negara dan penduduk satu atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. , Lembaga Independen yang didirikan sesuai dengan “UU Pegawai Negeri” dan badan hukum lainnya yang didirikan khusus untuk pelayanan publik.

3.2.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penyelidikan dilakukan di Kantor Pendaftaran Penduduk Kota Mataram. Penyelidikan akan dilakukan pada Juli 2021.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021:22), teknologi akuisisi data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk menghasilkan data. Laporan ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka, wawancara pribadi, observasi dan kuesioner kepada Dinas Kependudukan Kota Mataram dan petugas catatan sipil (Studi Kasus Desa Jempong, Kota Mataram). Data yang diperlukan meliputi seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap pengelolaan kependudukan dan pencatatan status kependudukan di Kota Mataram, dimana dapat dilihat apakah masyarakat senang atau tidak puas dengan diterbitkannya KTP dan aspek lainnya.

3.3.1 Observasi

Observasi adalah metode dan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian. Observasi juga merupakan jalur yang kompleks, suatu proses yang terdiri dari beberapa proses biologis dan psikologis, dua

proses terpenting adalah observasi dan memori. Observasi ini ditujukan kepada masyarakat dan pendaftar.

3.3.2 Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data secara sistematis melalui tanya jawab antara pewawancara dan yang diwawancarai (nara sumber) berdasarkan tujuan, pertanyaan dan hipotesis penelitian. Hal ini terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Warga Kota Mataram dan Otoritas Registrasi (studi kasus Desa Jempong, Kota Mataram). Teknologi ini digunakan untuk pertemuan tatap muka dengan pejabat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram dan pejabat dari masyarakat yang menerbitkan KTP anak, akta kematian, akta kelahiran, dan akta nikah untuk mendapatkan data terkait penelitian penulis, dokumen perceraian, , Kartu keluarga, KTP, izin tinggal orang asing, kota/kabupaten, surat keterangan pindah antarprovinsi, pekerjaan, pengakuan dan persetujuan anak, dll. Tujuannya agar masyarakat memahami pengalaman dan perasaan masyarakat saat menggunakan layanan pendaftaran.

3.3.3 Dokumentasi

Pengumpulan data dengan metode kepustakaan adalah dengan mempelajari data kependudukan atau informasi masyarakat, buku-buku, transkrip, majalah, makalah, dan lain-lain, dan mengambil foto saat wawancara dengan yang diwawancarai, kemudian menggambarkan hasil wawancara sebagai bukti yang kuat. Peneliti melakukan wawancara terkait

hal tersebut. Teknologi pengumpulan data dengan metode ini dinilai lebih sederhana dibandingkan dengan teknologi pengumpulan data yang menggunakan metode lain (seperti angket, wawancara, observasi, dll).

3.3.4 Data Primer

Data diperoleh langsung dari wawancara yang diperoleh dari sumber atau informan yang diyakini dapat memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu di lapangan. Sugiyono (2021:36) menyarankan agar informan memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu dalam proses kebudayaan membuatnya tidak hanya diakui, tetapi juga dihargai.
- b. Mereka yang diklasifikasikan sebagai masih berpartisipasi atau berpartisipasi dalam kegiatan yang sedang diselidiki.
- c. Orang yang terkadang diminta untuk memberikan informasi.
- d. Mereka yang tidak cenderung untuk menyerahkan informasi "paket" mereka sendiri.
- e. Orang yang awalnya tergolong "cukup asing" akan menjadi peneliti, sehingga mereka akan terus tertarik untuk digunakan sebagai guru atau nara sumber.

Menurut pendapat dari standar tersebut, orang dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepala Seksi Pelayanan
- 2) Staff
- 3) Masyarakat

3.3.5 Data Skunder

Data bekas adalah data hasil pengolahan suatu organisasi atau organisasi tertentu, misalnya data bekas dari registry dalam penelitian ini tidak hanya untuk kepentingan organisasi, tetapi juga untuk orang lain yang membutuhkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan dasar atau kerangka bagi pembahasan hasil penelitian. Data second hand dalam penelitian ini adalah data arsip kualitas pelayanan publik dari Penduduk dan Dinas Registrasi Kota Mataram (studi kasus di Desa Jempong Kota Mataram).

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Reduksi data (reduksi data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih yang esensial, memfokuskan pada yang esensial, mencari tema dan pola. Oleh karena itu, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan dan mencari data yang lebih banyak jika diperlukan.

3.4.2 Visualisasi data (visualisasi data)

Data disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, dan diagram alir. Data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi untuk lebih memahami apa yang terjadi dan untuk merencanakan pekerjaan di masa depan berdasarkan pemahaman ini.

3.4.3 Menarik kesimpulan dan review

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data penelitian adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan memverifikasinya. Kesimpulan awal yang disajikan bersifat sementara dan akan berubah jika

ditemukan bukti konklusif untuk tahap pengumpulan data berikutnya. Jika kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat, yaitu terpenuhinya syarat-syarat yang ditemukan peneliti saat kembali ke lokasi, maka kesimpulan yang dicapai adalah kredibel.

