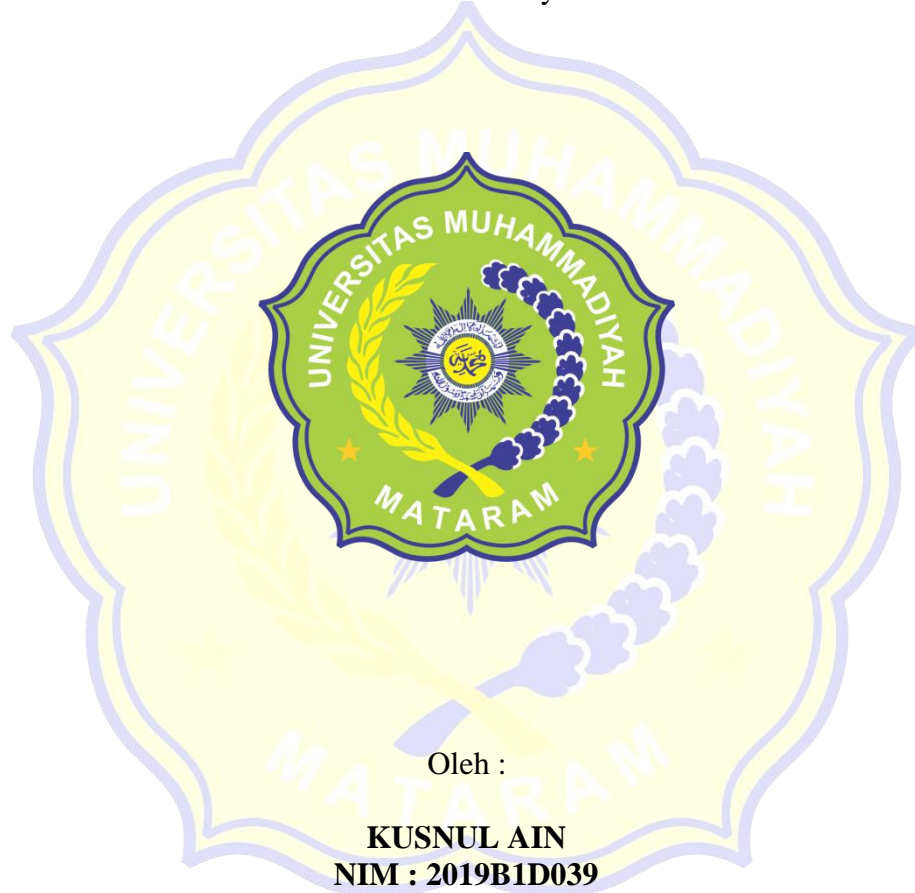


SKRIPSI

KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM TAHUN 2022

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1)
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM TAHUN 2022**



Disusun dan diajukan oleh:

KUSNUL AIN
NIM. 2019B1D039
PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN

Telah Diperiksa dan Distujui untuk Diuji pada ujian skripsi
Mataram, 22 Mei 2023

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Abdurrahman, M.M
NIDN. 0804116101

Dosen Pembimbing II

Hidayatullah, S.IP.,M.IP
NIDN. 0809038902



Yudhi Lestana, S.IP.,M.IP
NIDN. 0827118801

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM TAHUN 2022**

Disusun dan diajukan oleh:

KUSNUL AIN
NIM. 2019B1D039

Telah Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi pada tanggal 22 mei 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi syarat kelulusan

Tim Penguji

1. **Drs. H. Abdurrahman, M.M** (PU) (.....)
NIDN. 0804116101
2. **Hidayatullah, S.IP., M.IP** (PP) (.....)
NIDN. 0809038902
3. **Rahmad Hidayat, S.AP., M,AP** (PN) (.....)
NIDN. 0822048901

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram Menyatakan bahwa:

Nama : Kusnul Ain

NIM : 2019B1D039

Alamat : Pegasangan Inda Mataram

Memang benar skripsi yang berjudul Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Mataram tahun 2022 adalah hasil Karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di tempat manapun.

Jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya siap mempertanggungjawabkannya, serta bersedia meninggalkan gelar kesarjanaan yang diperoleh. Demikian surat ini saya buat dengan sadar tanpa keterpaksaan dari pihak manapun.

Mataram, 11 April 2023

Yang membuat pernyataan



Kusnul Ain
2019B1D039



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
*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 : KUSNUL AIN
 NIM : 2019B10039
 Tempat/Tgl Lahir : Montung, 10 Oktober 2000
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : FISIPol
 No. Hp : 081 236 608 834
 Email : kusnulain@gmail.com

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

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Mataram tahun 2022

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 4/1

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih 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, 16 Juni 2023
 Penulis



Kusnul Ain
 NIM. 2019B10039

Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

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

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
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 : KUSNUL AIN
 NIM : 2019B10039
 Tempat/Tgl Lahir : Muntung, 10 oktober 2000
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : FISIPOI
 No. Hp/Email : kusnulaain@gmail.com
 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:

..Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram tahun 2022

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, 16 Juni.....2023
Penulis



Kusnul Ain
NIM. 2019B10039

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

“Memulailah dengan bismillah, dan menyelesaikan dengan Alhamdulillah”

Kusnul Ain 2023



PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati skripsi ini aku persembahkan kepada:

1. Ucapan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala kebesaran dan keajaiban yang kutemui dalam separuh perjalanan akademisku, serta sembah sujud atas kemudahan limpahan rahmat berupa kesehatan yang engkau berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu memberikan yang terbaik untukku. Teruslah berdoa dan menyayangiku, karena dengan do'a dan segenap cinta kasih kalian, aku bisa bertahan menghadapi kehidupan. Walaupun tidak pernah kuungkapkan lewat bibirku, tapi mataku, tubuhku, jiwaku, dan ragaku menyayangi dan mencintaimu melebihi kecintaanku kepada diriku sendiri, hanya doa dan rasa terima kasih tiada tara yang bisa kuberikan kepadamu wahai pahlawan abadi.
3. Kakak ku (hendra, ecik, sandra, sherly), dengan sekuat tenaga telah menyemangatiku serta memperhatikanku selama dalam proses menyelesaikan skripsi dan studi S-1.
4. Keluarga besar yang selalu memberi nasehat, dan semangat kepadaku selama dalam proses menyelesaikan skripsi dan studi S-1.
5. Dosen pembimbing I dan pembimbing II (Drs. H.Abdurrahman., M.M. dan Hidayatullah, S.IP.,M.IP) yang selalu memberikanku semangat dan motivasi, selalu setia menegur dan mendampingiku dalam proses menyelesaikan skripsi.
6. Terimakasih untuk teman-teman kelas B yang selalu ada untuk membantu dalam segala hal. Terutama sahabat-sahabatku yang senantiasa menemani dalam suka dan duka.
7. Sahabat setiaku, Sahrul, havisia, rahma, nur, salma, nirwanti, meci, kamarullah, Irma, Heri, Rahman, Selvi, mirna, ica, maya, sulis terima kasih atas dukungan tulusnya dalam memberikan semangat selama dalam perkuliahan dan juga penyusun skripsi.
8. Almamater tercinta, yang sudah menemani selama 4 tahun ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Segala puji penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-NYA sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktu dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2022**”. Tidak lupa pula Sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai sumber inspirasi umat islam untuk terus berjuang dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, keluarga juga teman-teman yang sudah mendukung dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tujuan penulis menyusun skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana strata satu (S1) Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT).

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk serta bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, M.A Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Mataram

3. Bapak Yudhi Lestanata, S,IP, M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, M.M dan Bapak Hidayatullah, S.IP.,M.IP selaku Dosen Pembimbing I dan II dalam Proposal Penelitian
5. Kedua orangtua, keluarga dan teman-teman yang selalu mendukung penulis untuk menyusun.

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan maupun kelemahannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakathu

Mataram, Juli 2023

Peneliti,

Kusnul Ain

**Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Mataram Tahun 2022**

Kusnul Ain, Drs. H. Abdurrahman., M.M, Hidayatullah, S.IP.,M.IP

**Oleh :
Kusnul Ain**

ABSTRAK

Indonesia merupakan Negara demokrasi dengan basis melayani masyarakat melalui instansi pemerintah dengan berbagai visi dan misi dalam melayani kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum di masyarakat yang disediakan oleh pemerintah ini bertujuan memudahkan akses masyarakat terhadap banyaknya akan kebutuhan individu atau umum yang digunakan dalam berbagai kepentingan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penelitian ini. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian berjumlah 8 orang. teknik pengumpulan data yaitu observasi wawancara dan dokumentasi. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraanya telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan aspek aspek kualitas pelayanan publik seperti aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek kehandalan (*responsiveness*) dan juga faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti faktor kesadaran, faktor kemampuan-keterampilan dan faktor sarana.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, public

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF MATARAM CITY IN 2022

Kusnul Ain, Drs. H. Abdurrahman., M.M, Hidayatullah, S.IP., M.IP

By:
Kusnul Ain

ABSTRACT

Indonesia is a democratic country founded on the principle of serving the society through government agencies with varied visions and purposes in the public good. The government's community services strive to facilitate public access to many individual or general needs that are used in varied interests. A public service is an activity or sequence of activities that fulfills service demands for every citizen and resident in line with statutory regulations for goods, services, and or administrative services offered by public service providers. The goal of this research is to discover and assess the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of the Mataram City, as well as to identify the reasons that impede the implementation of quality public services. The research method used is qualitative research. The informants of the study were eight people. Techniques for gathering data include interview observation and documenting. The study's findings show that the quality of public services has been properly implemented in accordance with tangible aspects of physical evidence, reliable reliability, responsive reliability, and other aspects of reliability, as well as factors that affect the quality of public services, such as awareness, skill, and facilities.

Keywords: *Quality, Service, Public*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



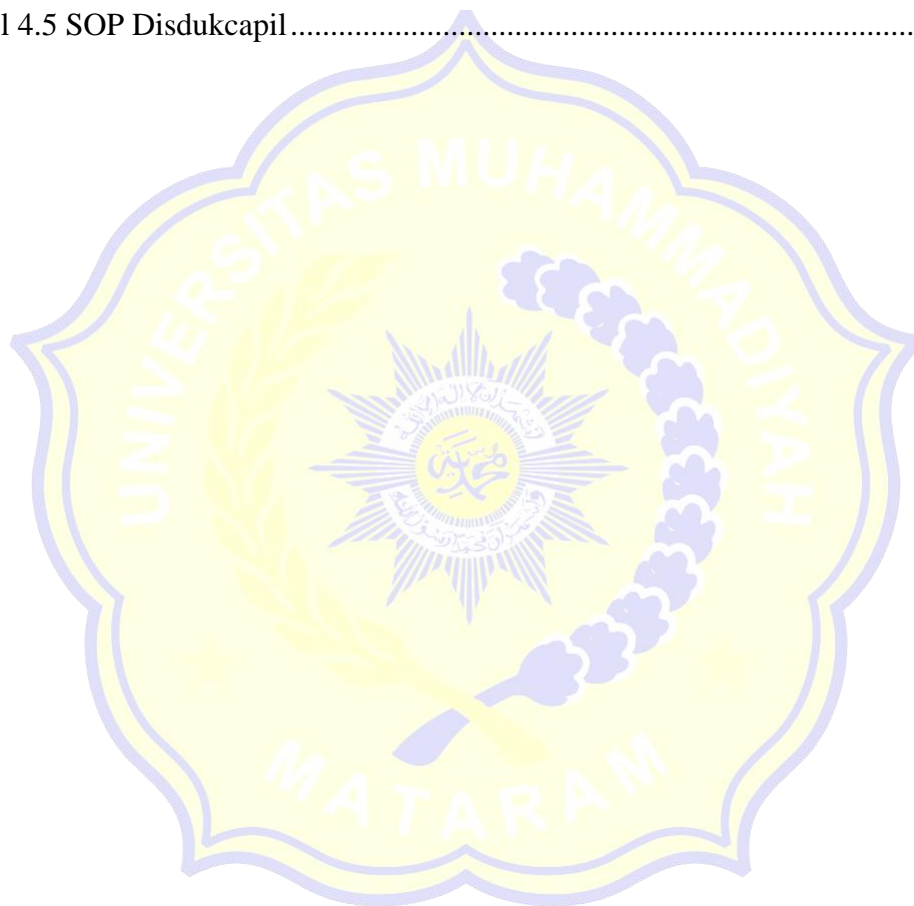
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN1.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Pelayanan.....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan	16
2.2.2 Standar Pelayanan.....	18
2.3. Pelayanan Publik	19
2.3.1 Defenisi Pelayanan Publik	19
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik	22
2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik	24
2.4. Kualitas Pelayanan Publik	27

2.4.1 Defenisi Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	27
2.5. Kerangka Berpikir	29
2.5.1 Defenisi Konseptual.....	30
2.5.2 Defenisi Operasional.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Lokasi Penelitian	35
3.3. Fokus Kajian.....	35
3.4. Sumber Data Penelitian	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram	45
4.1.3 Struktur Otrganisasi	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Aspek Aspek Kualitas Pelayan Publik.....	47
4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik...59	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71

TAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah penduduk yang wajib perekaman KTP-el	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Produk Pelayanan.....	39
Tabel 4.2 Data Standar Waktu Pelayanan.....	39
Tabel 4.3 Tabel Kepadatan Penduduk	40
Tabel 4.4 Fasilitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.5 SOP Disdukcapil.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bukti penelitian mewawancarai salah 1 staf di Disdukcapil.....	48
Gambar 4. 2 Bukti penelitian mewawancarai kepala disdukcapil kota Mataram...	49
Gambar 4. 3 Media untuk dibaca	51
Gambar 4. 4 Mesin Nomor Antrian	53
Gambar 4. 5 Bentuk Pelayan di Disdukcapil	57
Gambar 4. 6 Pemanfaatan Sarana	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	72
Lampiran 2. Lembar konsultasi skripsi	73
Lampiran 3. Dokumentasi penelitian	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tude, (2020) Indonesia merupakan Negara yang demokratis yang landasannya dibangun di atas prinsip melayani masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintahan yang mempunyai visi dan tujuan yang berbeda-beda dalam melayani kepentingan masyarakat luas. Tujuan dari pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat dan yang diberikan oleh pemerintah adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan individu atau umum yang digunakan dalam berbagai kepentingan.

Adapun tujuan dari reformasi birokrasi adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan ini bermula dari kondisi faktual yang memprihatinkan kualitas pelayanan yang buruk, yang sangat ditentukan oleh kualitas, sikap, dan kepribadian aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Sesuai dengan persyaratan yang telah diatur dalam undang-undang, pemerintah memainkan peran penting dalam memastikan bahwasanya semua rakyatnya memiliki akses ke layanan publik yang berkualitas. Dalam pasal 1 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik:” pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi tentang kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Sejak di keluarkannya UU No.32 Tahun 2004 yang kemudian direvisi dengan UU No.23 Tahun 2014, pemerintah daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Guna meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah di berikan keluasaan untuk merancang serta menentukan sendiri bagaimana pelayanan dan jenis pelayanan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan pemerintah di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Nabilla, (2021:1) Karena hampir setiap departemen terkena dampak ketika terjadi kemacetan pada komponen pelayanan, maka dari itu diperlukan perencanaan bahkan pembentukan pelayanan kota. Penyediaan pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak boleh diabaikan oleh pemerintah daerah karena korelasi antara kemacetan dan stagnasi pada komponen pelayanan. sejalan dengan kekuasaan yang telah didelegasikan oleh pemerintah pusat kepada berbagai pemerintah daerah di seluruh negeri. Semakin penting bagi lembaga atau organisasi pemerintah untuk menawarkan

layanan dengan kualitas yang cukup tinggi untuk mendorong dan mendukung upaya ekonomi individu. (Nabilla, 2021)

Wiranata, (2020:1) menyatakan Perlu adanya usaha untuk meningkatkan pelayanan sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh pemerintah karena pada umumnya masyarakat belum sepenuhnya puas dengan tingkat kepuasan yang diperolehnya dari pelayanan publik. Dalam upaya untuk lebih memupuk dedikasi ini, pejabat pemerintah telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, pemerintah telah mengeluarkan pedoman untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pejabat pemerintah kepada masyarakat umum. Karena itu, banyak orang, terutama yang tinggal di pedesaan, memiliki kesan bahwa kualitas pelayanan publik tidak membaik dari waktu ke waktu.

Salah satu topik yang sering dibahas adalah tentang pelayanan publik (public service), khususnya mengenai tingkat kualitas atau tingkat pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pemerintah dalam perannya sebagai penyedia layanan (service provi) sanggup memberika pelayanan dengan tingkat kualitas yang memadai. Apalagi dalam masa otonomi daerah sekarang ini, akan terjadi peningkatan tekanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah agar lebih optimal dan mampu menjawab semua tuntutan masyarakat yang semakin meningkat.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan

diselenggarakan oleh instansi pemerintah itu sendiri atau oleh lembaga swadaya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan melaksanakan pelaksanaan ketentuan yang telah ditentukan dengan segala sarana, dan kelengkapan melalui prosedur kerja tertentu untuk memberikan pelayanan dalam pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian. Dengan kata lain, pelayanan publik mencakup semua jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Rencana penelitian ini dimaksudkan dalam segala bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan kependudukan kota mataram untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kota mataram yang dilaksanakan berdasarkan asas, asas, dan standar pelayanan publik di Kota Mataram. rangka mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Rencana penelitian ini ditujukan dalam segala bentuk pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota mataram.

Selain itu, salah satu unsur yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam memberikan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Dalam memberikan pelayanan publik, pekerja atau pegawai yang bertindak dalam kapasitas sumber daya manusia (SDM) harus memiliki pengetahuan, kemampuan yang dapat diandalkan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang tepat. Khususnya pada instansi pemerintah atau instansi pemerintah lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik, terdapat kebutuhan yang mendesak untuk dilakukan pembenahan sumber daya manusia (SDM). Hal ini menjadi tolok ukur kualitas sumber daya manusia di dukcapil, maka berikut pemaparan tingkat

pendidikan pegawai dukcapil: lulusan SMA sebanyak 15 orang, dan mayoritas bergelar sarjana. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kualitas pendidikan akhir pegawai di dukcapil itu sendiri. Dari informasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram rata-rata berpendidikan S1.

Salah satu instansi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya sistem pelayanan publik di wilayah Nusa Tenggara Barat adalah Disdukcapil yang merupakan singkatan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram. Pendaftaran penduduk dan pendaftaran individu sebagai warga negara adalah dua fungsi tersebut. Pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat keterangan pindah, dan kartu identitas anak (KIA) adalah bagian dari proses pendaftaran penduduk, sedangkan penerjemahan akta kelahiran, akta kematian, perceraian akta, catatan tanda pengenal anak dan persetujuan anak, catatan perubahan nama, dan catatan perubahan kewarganegaraan merupakan bagian dari proses pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram dianggap sebagai salah satu pelayanan publik kota, sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi warga Kota Mataram.

Tabel 1.1 Data jumlah penduduk yang wajib perekaman KTP-el

Tahun 2022

No	Kecamatan	wajib ktp-el	Hasil rekam	%	Sisa rekam	%	Sudah cetak	Belum cetak
1	Ampenan	62.380	61.093	97,94	1.287	2,06	61.031	62
2	Mataram	55.394	54.657	98,67	737	1,33	54.628	29
3	Cakra Negara	49.839	49.158	98,63	681	1,37	49.103	55

4	Sekarbela	39.863	39.245	98,45	618	1,55	39.212	33
5	Selaparang	50.140	49.207	98,14	933	1,66	49.173	34
6	sanbudaya	46.914	46.140	98,35	774	1,65	46.078	62
	total	304.530	299.500	98,35	5.030	1,65	299.225	275

Sumber Data : Dukcapil Kota Mataram Tahun 2022

Berdasarkan data penduduk kota Mataram diatas maka dari 304.530 orang yang wajib melakukan perekaman e-KTP dari jumlah tersebut yang sudah memiliki e-KTP sebanyak 299.500 orang (98,35%) artinya penduduk kota mataram bisa disimpulkan hampir semuanya telah memiliki e-KTP. Ini menunjukan bahwa tingkat pelayanan disdukcapil kota Mataram sudah melakukan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya pelayanan e-KTP.

Namun demikian berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada rabu, tanggal 30 November 2022 melalui wawancara salah satu pengunjung yang bernama nur menyampaikan keluhannya terkait pelayanan pada dukcapil. Berikut beberapa keluhan yaitu; 1. Segi *Tanible* / sarana prasarana, ac masih belum memadai sehingga berdampak pada ketidaknyamanan pengunjung karena kepanasan, tempat parkir yang kurang nyaman karena saat hujan tempat parkirnya akan becek serta tergenangnya air hujan. 2. Segi *reability* / kemampuan memberikan pelayanan, petugas dukcapil masih mengedepankan kepentingan pribadi (seperti keluarga yang menitipkan keperluannya sehingga petugas tersebut akan mendahulukan urusan keluaganya dari pada pelanggan yang telah datang ke kantor), jadiss Secara tidak langsung masalah ini akan menghambat masyarakat dalam mengurus berkas di Dukcapil Kota Mataram seperti pengurusan Kartu Keluarga, KTP,

Akte kelahiran, dan lain-lain. 3. Aspek *responsiveness* atau daya tanggap, dari segi respon petugas masih tergolong cepat karena mereka melayani keluhan masyarakat dengan cepat.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Mataram Tahun 2022.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada pembahasan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2022?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas, penelitian ini bertujuan.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat teoritis

- a. Menambah wawasan penulis untuk lebih mengetahui tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian untuk tahap berikutnya

2. Manfaat praktis

- a. Untuk menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa ilmu pemerintahan dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik dan efisien.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberi jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.
- c. Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini sehingga dapat memperkaya teori-teori yang digunakan pada penelitian peneliti. Melalui penelitian terdahulu dapat dijadikan referensi guna memperdalam bahan kajian dan pembahasan penelitian.

1. Kajian selanjutnya, ditulis oleh Nadiana dan disajikan dalam bentuk tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti” (2022). Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan penertiban e-KTP di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait sistem online dalam pengelolaan beberapa pelayanan salah satunya dalam pengelolaan e-KTP, serta formulir kosong yang banyak dikeluhkan masyarakat karena membutuhkan waktu yang lama. menerbitkan e-KTP. -KTP. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait sistem online
2. Penelitian selanjutnya, diantaranya tesis Rahmi Yati yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima” menemukan bahwa Kualitas Penyelenggara Pelayanan Publik Bidang

Kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien (2022). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik, dimana kualitas pelayanan publik bidang kesehatan memberikan pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima merupakan tujuan dari kesimpulan penelitian ini. Tingkat kepuasan cukup tinggi di pihak masyarakat yang diwakili oleh pasien di puskesmas.

3. Penelitian yang berbentuk skripsi, yang berjudul "Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Barru" oleh Sriwinarti (2021). Kesimpulan dari kualitas pelayanan publik ialah , sebagai berikut: Dimanakah bukti nyata kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barru telah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman dilihat dari perspektif dimensi riil? dimensi kehandalan pegawai yang telah melaksanakan tanggung jawabnya tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat sehingga berjalan secara terstruktur, dimensi ketanggapan pegawai yang telah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat sedemikian rupa sehingga petugas akan tanggap dengan baik dan cepat, dan dimensi sikap pegawai ansunarce dalam menanggapi ketepatan waktu

4. Investigasi selanjutnya dan tesis Icen Tabuni berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamika” (2020). Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kurangnya disiplin pegawai dalam hal jumlah waktu pelayanan yang harus diselesaikan oleh pegawai. Akibatnya, pegawai dapat menggunakan alat bantu pelayanan karena mengutamakan kepentingan pengguna jasa di atas kepentingan pribadinya sendiri. Akibatnya, hal ini menjadi faktor penghambat penyebaran layanan yang mengakibatkan seringnya terjadi masalah sistem.
5. Penelitian selanjutnya, skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” oleh Afif Amrulloh Suganda (2013). Berdasarkan temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pos Klaten memberikan pelayanan dengan tingkat kualitas yang memuaskan. Sedangkan dimensi kehandalan kelima dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan di kantor pos Klaten khususnya dimensi kehandalan, semuanya menunjukkan hasil yang baik, indikator ketanggapan menunjukkan hasil yang tidak semuanya baik karena kurangnya masyarakat. partisipasi dalam memberikan kritik dan saran, Kepastian (jaminan) memiliki semua hal yang baik, dan sedangkan dalam empati (empati), ada hal yang perlu dibenahi dengan memberikan diskriminasi, dimensi Keandalan memiliki semua hal yang baik, dan

Tabel 2.1.

No	Identitas penelitian/ penulis	Judul	Hasil penelitian
1.	Nadiana (2022)	Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Kepulauan Meranti	Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa dalam proses pelaksanaan penertiban e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih ada beberapa kendala. Diantaranya adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait sistem online dalam pengelolaan beberapa pelayanan, salah satunya dalam pengurusan penertiban e-KTP, serta blangko kosong yang banyak dikeluhkan masyarakat karena memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan e-KTP.
2.	Rahmi yati(2022) Nadiana (2022)	pengaruh kualitas pelayan pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas kecamatan sape	Temuan penelitian mengarahkan peneliti pada kesimpulan bahwa tingkat kepuasan yang dialami pasien di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan publik yang

		kabupaten bima	diberikan di bidang kesehatan. Dalam hal pengalaman masyarakat sebagai pasien di fasilitas kesehatan, di mana masyarakat melaporkan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi
3.	Sriwinarni (2021)	Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru	Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barru dilihat dari dimensi nyata (bukti fisik), telah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman. Pada dimensi kehandalan, karyawan telah melaksanakan tugasnya tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan departemen memiliki standar prosedur untuk menjalankan fungsinya sebagai pelayanan kepada masyarakat, memastikan departemen beroperasi secara terstruktur. Dimensi daya tanggap (responsiveness) yaitu petugas sudah menunjukkan kepada

			<p>masyarakat polsek yang akan bereaksi secara tepat dan cepat, petugas yang sudah menunjukkan daya tanggap kepada masyarakat dimensi ansunerce (penjaminan) petugas dalam menanggapi penyelesaian pelayanan tepat waktu. Dimensi terakhir adalah Empathy (Empati), yang menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang tulus, ramah, dan tidak diskriminatif (diskriminatif), sehingga dapat memberikan kepuasan bagi orang yang memberikan pelayanan.</p>
4	Icen Tabuni (2020).	Kualiatas pelayanan publik di kantor dinas kepedudukan dan pencatatan sipil kabupaten mamika	<p>Kualitas pelayanan publik yang diberikan dalam penelitian ini menunjukkan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melayani pelanggan. Akibatnya, pekerja tidak dapat memanfaatkan alat-alat pelayanan untuk mengutamakan kepentingan pengguna jasa di atas kepentingan</p>

			pribadinya sendiri. Karena karakteristik ini, pelaksanaan layanan terhambat, dan sering terjadi gangguan pada sistem.
5	Afif Amrulloh Suganda 2013	Kualitas pelayanan publik di kantor pos kabupaten klaten	Di kantor pos Klaten, kualitas pelayanan publik yang diberikan berada pada tingkat yang memuaskan. Indikator daya tanggap belum semuanya baik karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik dan saran. Kepastian memiliki semua hal yang baik, dan sedangkan dalam empati ada hal yang perlu diperhatikan, khususnya memberikan layanan yang diskriminatif, sehingga dapat dilihat dan dipahami bagaimana kualitas layanan di kantor pos Klaten dibandingkan dengan empat dimensi lainnya service quality yang digunakan dalam melihat dan memahami kualitas pelayanan di kantor pos Klaten yaitu dimensi

			Reability semuanya menunjukkan hasil yang baik.
--	--	--	---

Berdasarkan data-data diatas, penulis mengemukakan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penulis ialah sebagai berikut:

1. Pertama adalah, skripsi yang berjudul "Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten kepulauan Meranti" oleh Nadiana 2022. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dalam peneitian ini terletak pada peneliti terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan e-KTP sedangkan peneliti hanya membahas tentang kualitas pelayanan publik. sedangkan persamaanya sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
2. Penelitian selanjutnya skripsi yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas kecamatan Sape Kabupaten Bima" oleh Rahmi yati 2022. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaanya yaitu peneliti terdahulu meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan sedangkan penulis membahas tentang kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pecatatan sipil. Persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan publik

3. Penelitian selanjutnya skripsi yang berjudul "Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Barru" oleh Sriwinarti 2021. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi penelitian penulis mengambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sedangkan Sriwinarti mengambil di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Barru. Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Penelitian selanjutnya, skripsi yang berjudul "Kualiatas pelayanan publik di kantor dinas kepedudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mamika" oleh Icen Tabuni 2020. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaanya terletak pada tempat penelitiannya penulis meneliti di dinas kependudukan kependudukan dan pencatatan sipil Kota Mataram sedangkan Tabuni meneliti di kantor Dinas kepedudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mamika.
5. Penelitian selanjutnya, skripsi yang berjudul "Kualitas pelayanan publik di kantor pos kabupaten klaten" oleh Afif Amrulloh Suganda 2013. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaanya terletak pada tempat penelitiannya peneliti inging meneliti di kantor pos kabupaten klaten sedangkan penulis meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sedangkan persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan publik.

2.2. Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Suaib dalam Hardiansyah (2011 : 1) mendefenisikan Layanan dapat dilihat sebagai tindakan yang diberikan untuk membantu mempersiapkan dan mengelola, dan dapat datang dalam bentuk komoditas atau layanan dari penyedia tunggal. Karena pelayanan pada dasarnya terdiri dari urutan tindakan, proses pelayanan biasanya dan terus dilakukan, dan meluas ke seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Prosedur yang rencananya akan dilakukan dilakukan agar sejalan dengan menjawab tuntutan baik pemerintah maupun penyedia jasa.

Nabilla dalam Munir (2006: 275) Konsep pelayanan dapat dipecah menjadi komponen-komponennya: aktivitas dan proses. Ini adalah metode untuk memperoleh kepuasan atas keinginan seseorang melalui tindakan individu lain, dan merupakan proses yang terjadi secara teratur dan berkelanjutan sepanjang kehidupan orang yang hidup dalam masyarakat.

Suaib sebagaimana dikutip dalam Widiido (2010:6) membahas prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam pelayanan atau kualitas pelayanan publik agar tercapai tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan. Prinsip-prinsip ini meliputi:

1. *Tangible* : seperti kemampuan fisik, peralatan personil, dan kounikasi material
2. *Relibility* (kehandalan) : yakni kemampuan mmembentuk pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan memiliki keanjengan atau ketetapan

3. *Responsivebes* (daya tanggap) : yakni tanggung jawab mutu pelayanan terhadap mutu pelayanan
4. *Ansurance* (jaminan) : yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Emphty* (empati) : yakni perhatian perorangan pada pelanggan

2.2.2 Standar Pelayanan

Amarda (2021:27) Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan, dan standar tersebut perlu didokumentasikan agar penerima pelayanan memiliki jaminan kepastian. Wahyuni (2006) menulis sebuah artikel berjudul "Standar Pelayanan Publik," di mana dia membahas bagaimana pembentukan standar pelayanan publik dapat mempermudah penyedia layanan untuk mengidentifikasi rencana dan tujuan mereka. Dalam hal memutuskan strategi dan tujuan, memiliki standar layanan mungkin bermanfaat dalam dua cara. Menurut (Supranto dan Sugiyati 2001 dalam Wahyuni, 2006), ada dua keuntungan menggunakan standar pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan memiliki rasa percaya diri yang meningkat dalam pengalaman mereka ketika standar layanan terpenuhi. Masyarakat umum, sering dikenal sebagai pelanggan, dapat mempelajari apa yang harus diantisipasi dari suatu layanan dengan berkonsultasi dengan standar layanan ini.

b. Standar pelayanan adalah standar ukuran mutu yang harus ditunjukkan oleh petugas pelayanan dan dapat digunakan dalam kapasitas tersebut..

Komponen standar pelayanan publik menurut pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 sekurang-kurang meliputi :

1. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
2. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyarat teknis maupun administrative
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi ataupun penerima pelayanan termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu dimana jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

7. Sarana, prasarana, dan fasilitas, yaitu peralatan serta fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

Standar pelayanan publik ialah standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1 Defenisi Pelayanan Publik

Kosanke, (2019:27) Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menyangkut dari segi Penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan fungsi lain dari kehidupan bernegara yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Jasa tersebut dapat berupa barang dan jasa, pengaturan, atau jenis jasa lainnya, dan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, pendidikan, dan jenis barang dan jasa lainnya. Karena pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan oleh lembaga atau lembaga yang bergerak di bidang pelayanan sektor publik, Siagian, (2006:56) bahwa pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dan lembaga tertentu dalam memberikan kemudahan dan membantu masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan oleh instansi atau lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan publik.

Setijangningrum, (2000:23) Dalam konteks organisasi, pelayanan dapat mengacu pada departemen atau fungsi, dan tujuan utamanya adalah

untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Dan menurut Moenir (2002), pelayanan adalah suatu proses yang memenuhi kebutuhan melalui partisipasi langsung orang-orang dalam kegiatan yang dilakukan. Baik layanan sebagai bidang inti atau layanan sebagai bidang pelengkap tidak dapat ada tanpa kehadiran layanan elemen karena layanan tidak dapat ada tanpa salah satu dari bidang ini. Berikut ini adalah beberapa faktor yang mungkin menentukan kualitas layanan:

1. Faktor kesadaran adalah keadaan kesiapsiagaan dimana semua pihak siap untuk melaksanakan tanggung jawabnya tanpa ada paksaan.
2. Pertimbangan yang paling utama adalah adanya aturan yang dapat memberikan kewenangan, pengetahuan, dan keahlian yang cukup untuk memahami bagaimana kewajiban dan tugas harus dilaksanakan.
3. Faktor kemampuan dan keahlian, dimana faktor-faktor yang diperlukan dimiliki oleh individu agar dapat membantu dan dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Adapun menurut (Moenir AS, 2002:165). Pelayanan dapat didefinisikan sebagai praktek memenuhi kebutuhan sendiri melalui kontribusi terhadap usaha terus menerus dari orang lain. Menurut Moenir (2002), tuntutan tersebut meliputi kebutuhan sosial dan tubuh serta kebutuhan psikologis. Sedangkan jasa adalah kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, tidak terwujud secara fundamental, dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, seperti dikemukakan Putro (2014). Adapun menurut Undang- Undang Menurut pasal 4 UU No 25 Tahun 2009

tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik kegiatan merupakan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan.

Menurut (Kasmir, 2009:34) pelayanan publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Tersedianya kariawan yang baik, yaitu yang selalu sukarela mengerjakan suatu perintah, selalu siap untuk membuktikan diri yang menunjukkan ambisi dan kemauannya untuk bekerja keras.
2. Tersedianya sarana dan prasarana, sarana merupakan segala sesuatu sebagai alat dalam mencapai tujuan sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggarakannya suatu proses.
3. Pertanggung jawab, adalah kesadaran dari seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, yaitu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sehingga penerima layanan merasa puas
5. Berkomunikasi dengan baik, yaitu yang tidak bertele-tele dalam menyampaikan suatu poin pembicaraan
6. Jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, yaitu yang memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga penerima layanan akan merasa puas.

Menurut (Agustina, 2016) menyatakan ada 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

Pertama, Penyediaan layanan pihak yang bisa memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan atau penyerahan.

Kedua, Penerima layanan yaitu sebagai yang menerima layanan dari penyedia layanan

Ketiga, Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.

2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik

Sriwinarni (2021:18) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam rangka membantu permasalahan penyelenggaraan pemerintahan dan kebutuhan akan barang atau jasa publik merupakan komponen mendasar yang melandasi konsep pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, diawali dengan sikap aparatur yang memberikan contoh pelayanan, jenis pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan seterusnya. sampai dengan perilaku aparatur. Individu yang menjadi penerima layanan publik adalah penerima manfaat eksklusif dari pekerjaan yang dilakukan atas nama layanan publik. Jika pelayanannya baik, anggota masyarakat akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang ditawarkan kepada mereka. Tingkat kepuasan masyarakat akan menjadi barometer penilaian kualitas suatu pelayanan publik.

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemberian kejelasan hukum kepada masyarakat luas dalam kapasitasnya sebagai pengguna jasa menjadi fokus utama dari pasal yang baru saja dibaca. Dengan mempraktekkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan persyaratan undang-undang, dan dengan menetapkan akibat hukum kepada siapa pun yang telah memberikan layanan kepada mereka yang telah menerima layanan, kita dapat mewujudkan cita-cita layanan publik. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan jalur yang membatasi dan mengatur penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik

Maulidia (2013:74) Dalam konteks pemberian pelayanan publik kepada anggota masyarakat oleh unsur penyelenggara pemerintahan, selain

berbagai macam pelayanan publik, terdapat pula berbagai modus penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakan oleh unsur pemerintah dalam kapasitasnya sebagai unsur penyelenggara pelayanan publik kepada anggota masyarakat yang merupakan unsur masyarakat penerima pelayanan publik. Penyediaan layanan publik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Menurut Rauf (2012; 16), berbagai jenis pelayanan publik dapat dibagi menjadi beberapa kategori berikut:

1. Pelayanan internal
2. Pelayanan eksternal

Sehubungan dengan pelayanan baik di dalam maupun di luar, Menurut Skelcher Supriyanto (2009; 308), sebenarnya konsumen masyarakat dapat dipecah menjadi dua kelompok berbeda: mereka yang menggunakan layanan internal dan mereka yang menggunakan layanan eksternal. Perhatian masyarakat sering terkonsentrasi pada layanan eksternal di mana masyarakat memiliki semacam saham. Ketika membangun sesuatu, kualitas suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh layanan yang diberikan oleh pihak luar, tetapi juga oleh layanan yang diberikan oleh mereka yang berada di dalam struktur itu sendiri.

Pelayanan internal adalah proses pemenuhan kebutuhan di dalam suatu organisasi atau lembaga pemerintahan itu sendiri, seperti pelayanan publik dari bawahan kepada atasan (pemimpin), secara khusus bawahan menyiapkan data-data yang dibutuhkan atasan (pemimpin) saat mengadakan rapat, atau pelayanan yang diberikan kepada instansi pemerintah lainnya,

seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BABPEDA) harus melayani instansi lain dalam menyusun rencana pembangunan, atau pelayanan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya. Pelayanan internal juga dapat merujuk pada pelayanan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya.

Apabila lembaga birokrasi pemerintah yang diberi fungsi pelayanan publik juga menyelenggarakan bentuk pelayanan publik secara internal, maka segala macam kebutuhan dari instansi pemerintah yang merupakan unsur internal lembaga pemerintah akan dipenuhi oleh lembaga birokrasi pemerintah itu sendiri. Ini akan memungkinkan pemerintah internal untuk memberikan layanan publik kepada anggotanya.

Pelayanan eksternal adalah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada unsur-unsur di luar lembaga penyedia jasa, seperti masyarakat kepada pelanggan. Pelayanan publik mengacu pada keadaan dimana masyarakat dianggap sebagai unsur yang berada di luar lembaga penyelenggara pelayanan.

Pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah sebagai unsur penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Mahmudi (2005:229), dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu dalam pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan pelayanan publik. barang kebutuhan pokok, seperti dikemukakan Ruhana dalam jurnal transformasi pemerintah (2010; 17). (terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa)

Berdasarkan pandangan sebelumnya, dapat dilihat bahwa penjelasan tentang pelayanan publik dapat dipecah menjadi dua kategori yang berbeda, yaitu;

1. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar, seperti pelayanan pendidikan dasar, pelayanan kesehatan dasar, dan pelayanan lainnya.
2. Layanan publik, yang dapat dipecah menjadi tiga kategori: layanan, produk, dan layanan administrasi

Baik pelayanan publik berupa kebutuhan dasar manusia maupun pelayanan publik secara umum dibutuhkan oleh unsur masyarakat (masyarakat) sebagai warga negara, dan pemerintah sebagai unsur penyelenggara Negara juga wajib memenuhi kedua klasifikasi dalam pelayanan publik tersebut. sesuai dengan amanat fungsi pemerintahan yang secara jelas dinyatakan dalam penjelasan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, kedua bentuk pelayanan publik tersebut sama-sama dibutuhkan oleh unsur masyarakat (masyarakat), dan kedua bentuk pelayanan publik tersebut (warga negara).

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

1.4.1 Defenisi Kualitas Pelayanan Publik

Sriwinarti, (2021:13) Masyarakat secara keseluruhan akan memiliki harapan untuk pelayanan publik yang berkualitas tinggi agar kebutuhan individu dan kolektif mereka dapat dipenuhi. Oleh karena itu, pemerintah

perlu memiliki kemampuan untuk meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada penduduk.

Menurut Fengebaum dalam Hardiansyah (2018), pengertian mutu adalah memberikan kepuasan yang utuh kepada masyarakat. Oleh karena itu, suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memberikan kepuasan yang utuh kepada masyarakat; dengan kata lain, jika mampu sesuai dengan apa yang diantisipasi oleh komunitas atau layanan. Selain itu, Goestch dan Davis (Tjipjono, 2002) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis dan berkaitan dengan jasa, produk, proses, manusia, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan. Mereka mengatakan bahwa kualitas adalah keadaan yang selalu berubah. Dan menurut Sinambela (2006), kualitas memiliki arti profesional dan strategis. Ini karena kualitas dalam arti strategis mengacu pada segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam bentuknya yang paling mendasar, kualitas dapat dipecah menjadi dua kategori: kualitas produk dan kualitas layanan. Oleh karena itu, kualitas adalah penyediaan kebahagiaan masyarakat yang sesuai dengan antisipasi individu.

1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pada akhirnya, memberikan pelayanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan kebahagiaan bagi masyarakat. Tidak menutup kemungkinan pemberian pelayanan yang optimal pada akhirnya juga dapat meningkatkan citra organisasi, sehingga citra organisasi akan terus meningkat di mata masyarakat luas. Pembentukan citra perusahaan yang positif memastikan

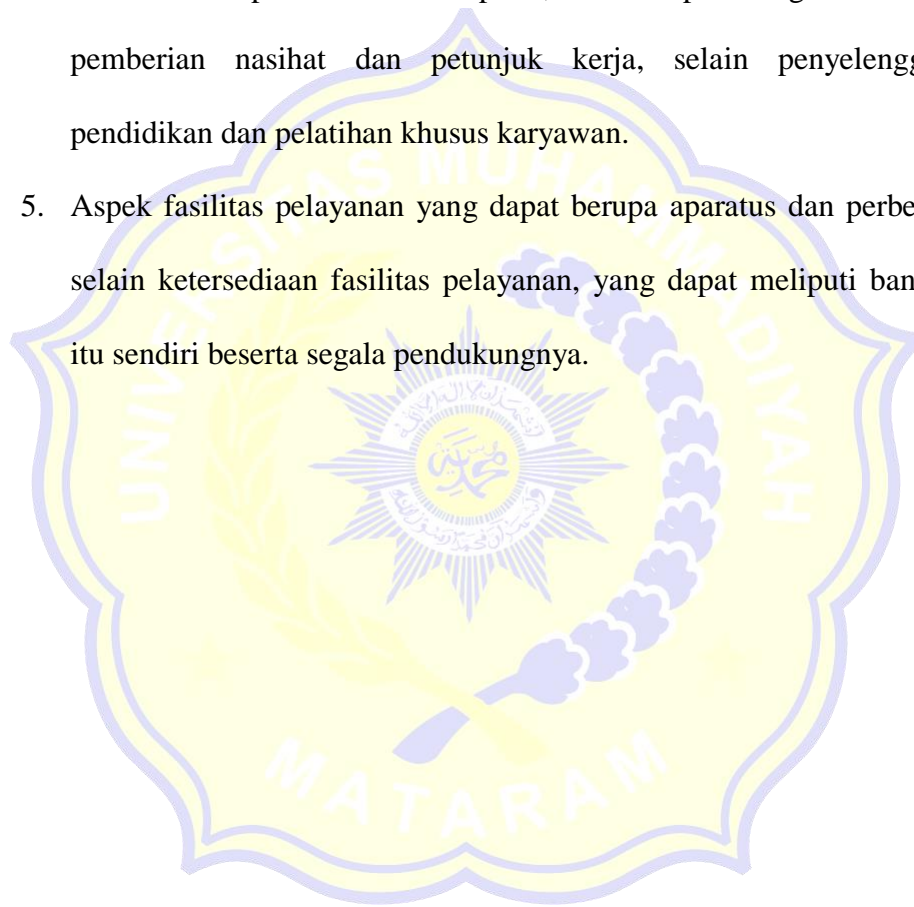
bahwa semua yang dilakukan organisasi akan dianggap baik terlepas dari kualitasnya.

Sangat penting untuk memiliki komponen pendukung layanan yang memadai untuk memastikan bahwa layanan masyarakat disediakan dengan cara yang tepat. Menurut Nugroho (2009:76), ada beberapa aspek pendukung yang signifikan, dan faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

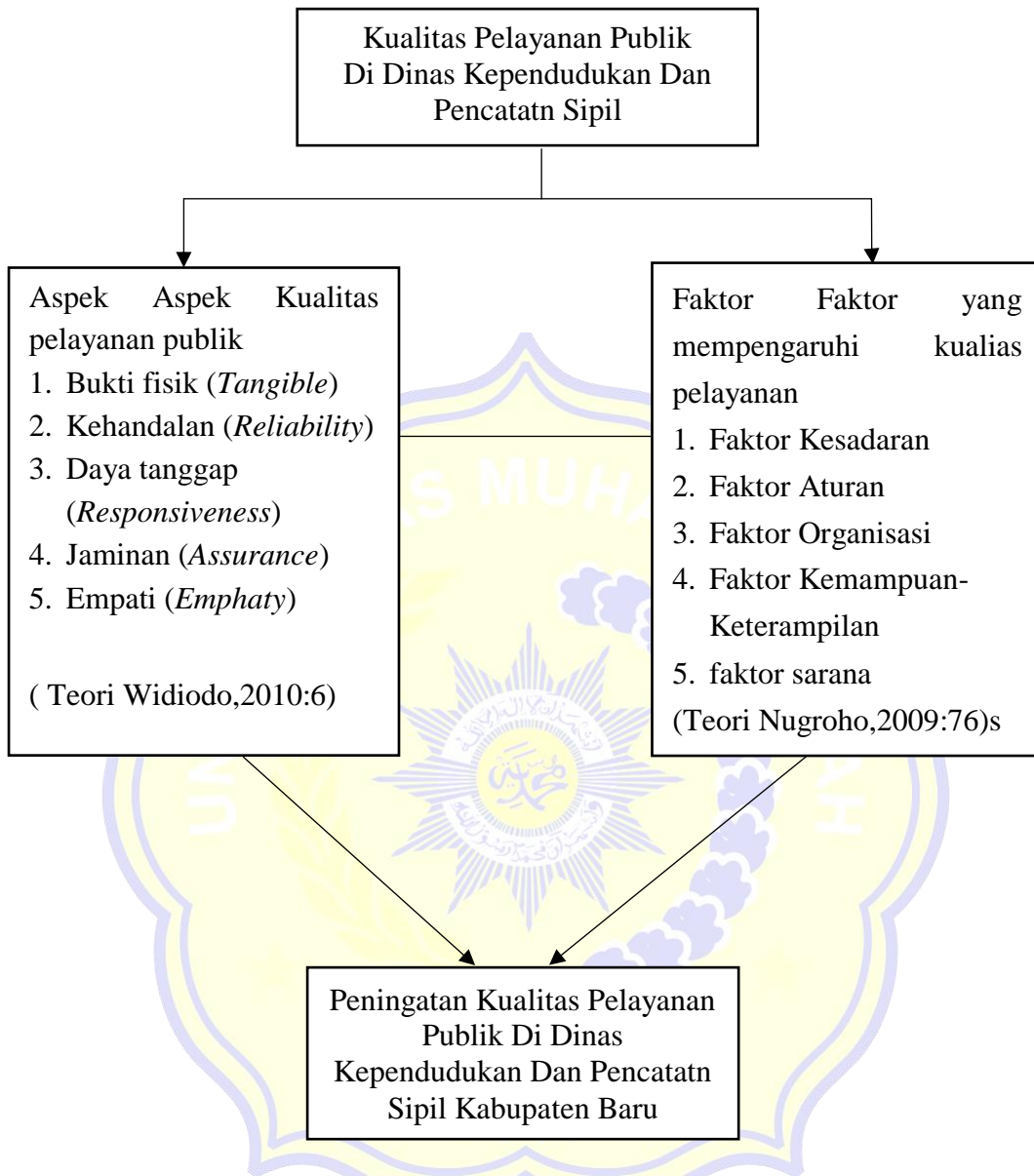
1. Pertimbangan Kesadaran petugas yang bergerak dalam dinas, kesadaran ini berfungsi sebagai acuan dasar yang mendasari perbuatan atau perbuatan selanjutnya, kesadaran kerja bukanlah kesadaran dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang meliputi menyelesaikan dan memberikan laporan hasil kerja yang menjadi tanggung jawabnya. selayaknya dalam upaya meningkatkan hasil pekerjaan juga ikut serta dalam pemeliharaan sarana dan prasarana. Kesadaran kerja bukanlah kesadaran dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian laporan hasil kerja yang sesuai dalam upaya meningkatkan hasil kerja juga.
2. Pertimbangan Norma kerja, yang merupakan landasan kerja pelayanan, merupakan instrumen vital dalam semua aktivitas dan tindakan yang diikuti oleh individu. Elemen ini berkaitan dengan semua ketentuan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang berlaku di dalam organisasi. Ketentuan tersebut meliputi teknik kerja, jam kerja, penegakan

hukuman bagi pelanggaran kerja, dan ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Elemen organisasi meliputi undang-undang struktur organisasi yang menguraikan tugas, alokasi pekerjaan berdasarkan kompetensi, dan fungsi yang dilakukan oleh karyawan.
4. Unsur kemampuan dan keterampilan, karena dapat ditingkatkan melalui pemberian nasihat dan petunjuk kerja, selain penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan khusus karyawan.
5. Aspek fasilitas pelayanan yang dapat berupa aparatus dan perbekalan, selain ketersediaan fasilitas pelayanan, yang dapat meliputi bangunan itu sendiri beserta segala pendukungnya.



2.5. Kerangka Berpikir



Gambar 2.5. Bagan Kerangka Berfikir

2.5.1 Defenisi Konseptual

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan publik yaitu usaha yang dilakukan untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan uang, yang merupakan keinginan dan keinginan konsumen berupa produk atau jasa yang diantisipasi untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

2. Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sejalan dengan norma dasar dan proses yang telah ditetapkan merupakan salah satu definisi pelayanan publik. Interpretasi lain dari frasa "pelayanan publik" adalah "melayani publik". Tujuan pemerintah pada intinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat; ia tidak dapat melayani dirinya sendiri; sebaliknya, itu ada untuk melayani masyarakat dan untuk mengembangkan lingkungan di mana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan mereka dan kapasitas mereka untuk berinovasi untuk mencapai tujuan bersama.

2.5.2 Defenisi Operasional

1. Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

- a. Aspek bukti fisik yang berwujud, seperti kemampuan fisik, peralatan staf, dan komunikasi material.

- b. Keandalan, didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dengan tetap menjaga kestabilan atau stabilitas.
- c. Tugas untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi adalah responsif.
- d. Assurance, yaitu pengetahuan, tingkah laku, dan kemampuan untuk berperilaku secara tepat
- e. Empati, atau memberikan perhatian khusus kepada setiap individu konsumen.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

- a. Faktor kesadaran pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan publik;
- b. Faktor pengatur yang menjadi dasar pekerjaan jasa;
- c. Faktor organisasi, yaitu alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; dan
- d. Faktor kemampuan-keterampilan, karena dapat ditingkatkan dengan memberikan bimbingan dan petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan pelatihan khusus pegawai.
- e. Faktor rekomendasi pelayanan yang meliputi peralatan, perbekalan, serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala penunjangnya.
- f. Faktor usulan pelayanan, yang meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan..

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif (Menurut Sutinah, 2006:172) adalah suatu proses, dan penelitian yang berkelanjutan mulai dari tahap pengumpulan data, dilanjutkan dengan tahap pengolahan data, dan dilanjutkan dengan tahap analisis data yang dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dengan alasan penelitian bahwa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Mataram merupakan salah satu kantor yang melaksanakan sistem pelayanan publik di wilayah nusa tenggara barat.

3.3 Fokus Kajian

Fokus kajian pada penelitian ini adalah, terkait dengan masalah kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram

3.4 Sumber Data Penelitian

- a. Data primer merupakan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti langsung di lapangan dengan orang yang diteliti.
- b. Data sekunder meliputi informasi yang telah dikumpulkan dari sumber-sumber resmi, dokumen-dokumen yang ditemukan di lokasi penelitian, dan karya-karya yang dipublikasikan yang relevan dengan tujuan penelitian ini..

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam proyek penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya dan karena, jika peneliti tidak mengetahui cara mengumpulkan data, mereka tidak akan dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. telah ditetapkan (Sugiyono, 2016: 224).

Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah tiga teknik utama pengumpulan data yang digunakan selama penelitian ini..

1. Wawancara

Moleong (2014:186), Wawancara merupakan suatu diskusi yang memiliki tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, yang dilakukan oleh dua pihak: pewawancara (interviewer), yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (interviewee), yang menawarkan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan. Para peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik yang dikenal sebagai wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dibandingkan dengan wawancara terstruktur, memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dalam pelaksanaannya.

Pewawancara akan mengajukan pertanyaan kepada informan, tetapi pertanyaan tersebut dapat berubah dan menjadi lebih terbuka tergantung pada keadaan dan informasi yang diperlukan dari informan. Tujuan dari wawancara semi-terstruktur adalah untuk menemukan masalah dengan cara yang lebih terbuka dan jujur dengan meminta pemikiran dan saran dari orang yang diwawancarai (Sugiyono, 2016: 233).

2. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau strategi untuk melakukan penelitian dan pencatatan secara metodis, yang berlaku tidak hanya untuk manusia tetapi juga untuk hewan dan bentuk alam lainnya (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan data observasi diperlukan sebagai bagian dari metodologi pengumpulan data. Tujuan dari teknik observasi dalam penelitian kualitatif adalah untuk memberikan kesempatan kepada Anda untuk menyaksikan dan menyaksikan secara langsung fenomena yang terjadi selama penelitian. Setelah ini, Anda akan merekam perilaku dan peristiwa sesuai urutan terjadinya. Moleong, dengan Guba dan Lincoln di sana (2014: 174)

3. Kebijakan dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar Dokumentasi

Dokumen merupakan Dokumen, sketsa, atau karya raksasa yang dibuat oleh satu individu semuanya dapat berfungsi sebagai rekaman peristiwa yang terjadi di masa lalu. dokumen berupa tulisan, seperti jurnal, riwayat hidup, biografi, aturan hidup, gambar, dan berbagai jenis tulisan lainnya. dokumen yang disajikan dalam bentuk karya, seperti karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, video, dan lain sebagainya. Studi dokumen merupakan teknik yang dapat digunakan selain mewawancarai orang dan melakukan observasi (Sugiyono, 2016: 240).

Untuk menganalisis keadaan objek alam (kebalikan dari melakukan eksperimen), penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada aliran filsafat postpositivisme dan menggunakan peneliti sebagai instrumen utama. Informan penelitian yang sering disebut sebagai sumber informasi dalam penelitian adalah:

No	Nama Informan	Jabatan
1.	Amran. M. Amin, S.Sos	Kepala Disdukcapil kota matarm
2.	Rosmin Widiati, S.IP	Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk
3.	Vivi Fauziah, SH	Kepala Bidang Pelayanan pencatatan sipil
4.	Susilawati, SE	Pegawai di bidang pelayanan pendaftaran penduduk
5.	Baiq Nurmiadi, SH	Pegawai di pelayanan pencatatan sipil
6.	Nur	Masyarakat
7.	Harmin	Masyarakat
8.	Salsa	Masyarakat

3.6 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016: 244) mengatakan bahwa Proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi disebut sebagai analisis data. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, mendeskripsikannya ke dalam unit, mensintesisnya, menyusunnya menjadi pola, memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan dengan cara yang mudah dipahami baik oleh analis maupun audiens. .

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data yang termasuk dalam model lapangan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Metode ini disebut juga dengan

teknik analisis data interaktif karena mengharuskan analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga selesai sehingga mengakibatkan data menjadi jenuh. Menurut model Miles dan Huberman, proses analisis data terdiri dari kegiatan pengumpulan data, reduksi data (data reduction), display data (penyajian data), dan penarikan kesimpulan atau penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles dan Huberman, 1992:15). Penjelasannya akan seperti ini:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata bukan angka dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai pendekatan, termasuk observasi, wawancara, intisari dokumen, kaset, dan rekaman. Data ini biasanya ditangani dengan merekam, mengetik, mengedit, atau transkripsi. (Miles dan Huberman, 1992: 15).

2. Data reduction (Reduksi data)

Karena data yang diterima dari lapangan cukup banyak dan harus didokumentasikan dengan baik dan detail, maka perlu dilakukan pengurangan jumlah data dengan meringkasnya, memilih item yang paling signifikan, berkonsentrasi pada hal-hal yang vital, dan mencari. untuk tema dan pola. Dengan melakukan reduksi data akan diperoleh gambaran yang lebih jelas, dan peneliti akan lebih mudah melakukan pengumpulan data dan mencarinya jika diperlukan. (Sugiyono, 2016: 247).

3. Data display (Penyajian data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah tampilkan data. Saat melakukan penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai cara, termasuk namun tidak terbatas pada deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan perangkat serupa. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif adalah cara penyajian yang paling sering digunakan. (Sugiyono, 2016: 249).

4. Conclusion drawing (Penarikan kesimpulan/verifikasi)

Langkah ketiga adalah kesimpulan, serta konfirmasi. Menemukan signifikansi dari fakta-fakta yang telah diberikan merupakan langkah pertama untuk sampai pada suatu kesimpulan. Setelah pengumpulan data, kesimpulan dihasilkan, yang kemudian diperiksa keakuratannya dan dianggap sah setelah dilakukan verifikasi dan pengujian. Penulis penelitian tersebut di atas menggunakan metode analisis data kualitatif, khususnya analisis data yang dihasilkan dari data yang diperoleh selama proses pengumpulan data, seperti catatan dan catatan, wawancara dan partisipasi, dll., untuk mengevaluasi penelitian yang dijelaskan di atas (Rohmadi dan Nasucha, 2015: 34).

Perlu ditelusuri keabsahan data berupa teori, metode, dan sumber guna mendukung penelitian ini. Hal ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga pengambilan sampel sumber data dilakukan secara proposif dan sukarela; teknik pengumpulan harus mencakup triangulasi (gabungan); analisis data harus induktif dan kualitatif; dan hasil penelitian kualitatif harus menekankan makna pada generalisasi. (Sugiyono, 2013:14)