

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Birokrasi di Indonesia memiliki posisi dan peran yang sangat strategis, terutama untuk proses pemberdayaan masyarakat. Sistem tersebut masih dinilai belum bekerja dengan efektif dalam mewujudkan pelayanan di berbagai aspek, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi dasar, dan lainnya. Permasalahan terkait birokrasi tersebut ditunjukkan secara gamblang oleh tingginya korupsi, rendahnya pelayanan masyarakat, dan rendahnya akuntabilitas kinerja organisasi. Terdapat empat penyebab utama yang menjadi penghambat rendahnya kualitas birokrasi di Indonesia, yaitu peraturan perundangan, organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM), dan manajemen pemerintahan.

Beberapa peraturan perundang-undangan masih terdapat tumpang tindih, dan ketidakjelasan di bidang aparatur negara. Di samping itu, banyak peraturan perundangan yang belum disesuaikan dengan dinamika perubahan penyelenggaraan pemerintah dan tuntutan masyarakat. "Masih terdapat peraturan daerah yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan di tingkat pusat. Perlu adanya pengkajian ulang mengenai hal ini.

Manajemen pemerintahan juga masih berorientasi input, sedangkan hasil dari kinerja tersebut belum diperhatikan secara matang. Hal ini terlihat dari akuntabilitas kinerja pemerintahan yang masih rendah. Kondisi ini menyebabkan terjadinya ketidakefektifan kerja tersebut. Untuk membentuk manajemen yang berkualitas, tentu didorong oleh SDM yang berkualitas juga. Manajemen SDM aparatur belum dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan profesionalisme,

kinerja pegawai, dan organisasi. Hal ini disebabkan oleh proses perekrutan yang tidak sesuai, sehingga hasil yang diperoleh tidak seperti yang diharapkan. Kondisi inilah yang menyebabkan kekecewaan masyarakat terhadap birokrasi yang ada saat ini.

Transformasi sistem birokrasi dipandang sebagai faktor pengungkit penting dalam pembangunan suatu negara, bahkan bagi negara-negara yang telah maju sekalipun, dimana reformasi birokrasi merupakan proses yang tidak ada hentinya. Hal ini disebabkan karena tuntutan lingkungan strategis, seperti perkembangan teknologi informasi, komunikasi, globalisasi, sejalan dengan dinamika masyarakat, dan peningkatan daya saing bangsa.

Pentingnya reformasi ini turut didasarkan pada fakta keberhasilan pembangunan di beberapa negara, seperti Korea dan China. Kedua negara ini telah berusaha penuh memperbaiki sistem pemerintahan, serta budaya birokrasinya, sehingga kedua negara tersebut kini dinilai memiliki daya saing yang kuat secara global, terutama di bidang ekonomi.

Manfaat reformasi birokrasi akan berdampak langsung kepada perbaikan kualitas kebijakan public berdasarkan kondisi nyata di lapangan (*evidence based*), adanya transparansi untuk kesejahteraan masyarakat, serta peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Reformasi birokrasi ini tentu akan mendorong terlaksananya pembangunan secara menyeluruh di Indonesia, terutama dalam menjalankan RPJMN tahap tiga yang saat ini dilaksanakan. Di samping itu, terlaksananya reformasi birokrasi dinilai juga akan mengajak investor untuk terurus ikut serta berinvestasi demi kemajuan bangsa ini.¹

¹Institut Teknologi Bandung: Azwar Abubakar : *Pentingnya Reformasi Birokrasi Demi Kualitas Bangsa Indonesia*, di akses dari: <http://www.itb.ac.id/news/4421.xhtml> pada tanggal: 14 Januari 2015 pukul: 20:21

Pelaksanaan otonomi daerah, sebagai kelanjutan dari agenda reformasi politik yang digulirkan tahun 1998, harus diakui belum mampu menghasilkan perbaikan kehidupan yang berarti bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Keinginan masyarakat untuk menikmati pelayan publik yang efisien, responsif dan akuntabel masih belum sepenuhnya dapat diwujudkan, karena reformasi politik yang digulirkan tidak diikuti dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti: ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga pengguna pelayanan, masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan pelayanan publik.

Kondisi seperti ini tentu menyedihkan karena perubahan dalam kehidupan politik selama ini sama sekali tidak berimbas pada perbaikan kualitas pelayanan publik. Sedangkan harapan masyarakat dengan adanya otonomi daerah akan menghasilkan perbaikan kualitas pelayanan publik ternyata masih jauh dari realitas.

Survei *Governance* dan Desentralisasi pada tahun 2002 yang dilakukan PSKK (Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan) UGM membuktikan bahwa praktik penyelenggara-raan pelayanan publik di kabupaten/kota di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibaratnya memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian.

Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna.

Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikannya sendiri. Di samping ketidakpastian, masalah lain yang dengan mudah dijumpai di hampir setiap pelayanan publik adalah diskriminasi pelayanan. Para pejabat birokrasi, bahkan mengakui mereka selalu mempertimbangkan faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Para aktivis LSM yang terlibat dalam survei GDS pada tahun 2002 bahkan menunjukkan praktik diskriminasi pelayanan yang lebih buruk daripada yang digambarkan oleh para pejabat birokrasi. Diskriminasi menurut etnis dan agama cenderung lebih buruk di luar Jawa-Bali daripada di Jawa-Bali. Hal ini dapat dengan mudah dipahami kebijakan pemerintah yang sentralistis selama ini cenderung membuat masyarakat dan etnisitas di daerah merasa dimarginalisasikan.

Karenanya mereka menggunakan otonomi daerah sebagai kesempatan untuk memperjuangkan kepentingan penduduk asli dan etnis tertentu dalam pemerintahan. Temuan ini tentu amat memprihatinkan karena diskriminasi pelayanan atas dasar apapun adalah salah satu bentuk pelanggaran hak asasi warganegara yang sangat mendasar. Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia tentu saja menuntut perubahan yang *holistic*, menyeluruh dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan.

Pertanyaannya sekarang adalah *apa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah?* Perubahan yang bersifat *peace-meal* cenderung tidak efektif karena perubahan yang terjadi dalam satu aspek akan terkooperasi dengan persoalan yang terjadi dalam aspek-aspek lainnya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik hanya akan berhasil kalau mampu mewujudkan perubahan yang menyeluruh dan dilakukan secara konsisten. Perubahan tersebut harus mencakup: revitalisasi, restukturisasi, dan deregulasi, peningkatan profesionalisme aparat dan partisipasi masyarakat, korporatisasi, e-government, pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat. Hanya dengan mendorong perubahan yang menyeluruh dan menyentuh semua dimensi masalah pelayanan publik itulah yang akan mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.²

Tuntutan terhadap birokrasi sering muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam memproses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan kesulitan teknis yang terkadang terlalu mengada ngada. Sudah kita menyaksikan antrian panjang masyarakat yang akan membayar rekening listrik di PLN atau membayar pajak di pada kantor kantor pelayanan publik. Kekesalan pengguna jasa dapat di mengerti karena untuk membayar saja mereka harus mengantri dalam waktu yang cukup lama dan

²Karjuni Dt. Maani : *Upaya Peningkatan Kualitas Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*, Di akses dari : <http://www.academia.edu/5322930/>, pada tanggal:14 januari 2015 pukul: 17:21

prosedurnya sering berbelit belit. Antrian panjang juga sering terjadi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ketika masyarakat mengurus akta kelahiran, dan semua pelayanan dinas tersebut. Manajemen kearsipan tampaknya masih menjadi kendala bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa pelayanan publik sehingga pelayanan masyarakat tidak dapat terlaksana secara cepat.

Pada organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Penilaian kinerja birokrasi tidak cukup dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi saja tetapi harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penetaan dan penertiban dokumentasi dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang administrasi kependudukan, masyarakat mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri apabila sudah dewasa yaitu umur 17 tahun keatas dan masyarakat melapor atas peristiwa penting misalnya setiap kelahiran harus wajib dilaporkan oleh penduduk kepala instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Dengan pendaftaran penduduk dan

pencatatan peristiwa penting, seorang akan mempelancar urusan misalnya Akta kelahiran dapat digunakan untuk daftar sekolah dan KTP digunakan untuk bepergian jauh , jual beli, urusan dengan bank dan pengurusan surat-surat penting lainnya.

Pada pemekaran kabupaten lombok utara terhadap Kabupaten Lombok Barat pada tahun 2009 , disini perlu di kaji kinerja SKPD di Kabupaten Lombok Utara terutama yang akan teliti kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

Tabel 1.1

Jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lombok Utara data terakhir tahun 2013

NO	Jenis pelayanan	jumlah penduduk	kepemilikan
1	Kartu keluarga	73.345 KK	37.158
2	e-KTP	171.287 Pendududuk	130.543
3	Akta kelahiran	245.801 Penduduk	72.876
4	KTP	171.287 penduduk	25.458
5	Akta Perkawinan	106.403 Penduduk	8.670
6	Akta Perceraian	15.582 Penduduk	2

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Utara

Dari tabel di atas dapat diketahui masyarakat yang mengurus kartu keluarga dari baru pemekaran sampai tahun 2013 sebanyak 37.158 orang dari 73.345 jumlah keluarga, e-KTP sebanyak 130.543 orang dari 171.287 wajib e-KTP, surat akta kelahiran sebanyak 72.876 orang dari 245.801 jumlah penduduk, KTP sebanyak 25.458 orang dari 171.287 wajib KTP, akta perkawinan sebanyak 8.670 orang dari 106.403 yang bersetatus kawin , dan akte perceraian 2

orang dari 15.582 yang berstatus bercerai. Dari data tersebut dapat disimpulkan jumlah pelayanan e-KTP lebih besar di bandingkan kebutuhan pelayanan lainnya karena peran e-KTP yang sangat penting untuk mengurus keperluan sehari-hari di bandingkan surat-surat lainnya.

Berdasarkan data dari tabel di atas bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengurus surat kependudukannya ini tugas atau masalah yang harus cepat di selesaikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil agar warga masyarakat KLU dari 5 kecamatan yang ada dapat terdata dan memiliki surat kependudukan dengan lengkap, melihat kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil terlihat kurang dari keterangan yang masih banyak belum memiliki KTP, KK dan lain lainnya.

Sejak pemekaran dari Lombok Barat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai pekerjaan rumah yang besar dengan mengubah KTP, KK, dari Lombok Barat menjadi Lombok Utara, sedangkan masyarakat yang masih malas mengurus dan lamanya kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat malas warga untuk mengurus surat kependudukannya, tidak memadainya kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara juga membuat kinerja pegawai yang berkurang, apa bila dibandingkan dengan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten lain sangat jauh ketinggalan. Disini peneliti fokus pada empat permasalahan yaitu KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan e-KTP.

Dalam permasalahan yang mengenai KK (kartu keluarga) dari data yang di dapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Tahun 2013 di lihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2

Persentase Kepemilikan Kartu Keluarga Per-kecamatan di Kabupaten Lombok Utara Tahun 2013

KECAMATAN	JUMLAH KELUARGA	JUMLAH KEPEMILIKAN KK	PERSENTASE KEPEMILIKAN KK
TANJUNG	16.820	7.966	47
GANGGA	15.117	7.101	47
KAYANGAN	13.666	7.225	53
BAYAN	15.833	9.003	57
PEMENANG	11.909	5.863	49
JUMLAH	73.345	37.158	51

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Tahun 2013.

Melihat persentase kepemilikan KK diatas kita bisa menyimpulkan bahwa dari 5 kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Utara dan jumlah penduduk, kita bisa persentasikan hanya 51% yang memiliki kartu KK, hal ini dikarenakan masyarakat Kabupaten Lombok Utara masih banyak yang tidak memiliki akta nikah sehingga sulit untuk membuat KK (kartu keluarga). Akibat tidak memiliki Kartu Keluarga masyarakat tidak dapat membuat e-KTP, Akta Kelahiran dan tidak ada data resmi yang di akui oleh negara, sehingga ini menjadi pekerjaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara untuk mensosialisasikan kepada masyarakat Lombok Utara dan mewajibkan per kepala kelurga mempunya Kartu Keluarga. sedangkan dalam permasalahan e-KTP di Kabupaten Lombok Utara

Tabel.I.3

Persentase Kepemilikan E-KTP Per-kecamatan di KLU Tahun 2013

KECAMATAN	WAJIB KTP	KEPEMILIKAN E-KTP	PERSENTAS E KEPEMILIKAN E-KTP
TANJUNG	39.335	30.893	78,5
GANGGA	36.278	27.394	75,5
KAYANGAN	32.226	24.564	76,2
BAYAN	35.622	26.845	75,4
PEMENANG	27.826	20.847	74,9
JUMLAH	171.287	130.543	76,2

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Tahun 2013.

Melihat persentase di atas dari 5 kecamatan yang telah menjalankan program e-KTP sudah 76,2% masih banyak masyarakat KLU yang belum mempunyai e-KTP permasalahan dan kendala yang terjadi ialah seperti kesalahan data pada Kartu Keluarga yang berbeda dengan di Kartu Tanda Penduduk. Masyarakat mengeluhkan data kependudukan anggota keluarga yang tidak sesuai dengan data sebenarnya, akibat dari tidak memiliki e-KTP maka masyarakat untuk keperluan identitas, pinjaman uang di Bank dan keperluan sehari-hari akan terkendala maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara harus tetap berkerja keras agar semua masyarakat Lombok Utara mempunyai e-KTP.

Tabel.1.4

Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Per-kecamatan Kabupaten Lombok Utara
Tahun 2013

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN	PERSENTASE KEPEMILIKAN AK
TANJUNG	54.349	17.023	31,32
GANGGA	51.497	16.128	31,32
KAYANGAN	47.228	14.370	30,43
BAYAN	53.371	13.603	25,49
PEMENANG	39.356	11.752	29,86
JUMLAH	245.801	72.876	29,65

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok
Utara Tahun 2013

Melihat persentase kepemilikan akta kelahiran masyarakat kabupaten Lombok Utara dari 245.801 orang hanya 72.876 yang memiliki akta kelahiran, hal ini di karenakan Banyak nya masyarakat Kabupaten Lombok Utara yang tidak mempunyai akta kelahiran di karenakan masyarakat kabupaten Lombok Utara masih belum memiliki surat nikah. Akibat dari tidak memiliki Akta Kelahiran maka anak tidak tercatat sebagai warga negara indonesia, idealnya pengurusan Akta Kelahiran 60 hari sejak bayi lahir, dampak dari tidak memiliki Akta Kelahiran sangat besar, misalnya untuk mendaftar sekolah dari TK sampai keperguruan Tinggi dan mengurus hal-hal penting lainnya.

Tabel.1.5

Persentase Kepemilikan Akta Perkawinan Per-Kecamatan di Kabupaten
Lombok Utara Tahun 2013

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK BERSTATUS KAWIN			MEMILIKI AKTA PERKAWINAN			PERSENTASE KEPEMILIKAN AKTA PERKAWINAN
	L	P	L+P	L	P	L+P	
TANJUNG	13.267	13.657	26.924	1.033	897	1.930	7,17
GANGGA	12.291	12.625	24.916	1.319	1.076	2.395	9,61
KAYANGAN	10.892	1.166	12.058	1.109	1.017	2.126	9,64
BAYAN	12.113	12.448	24.561	506	450	956	3,89
PEMENANG	8.876	9.068	17.944	663	600	1.263	7,04
JUMLAH	57.439	48.964	106.403	4.630	4.040	8.670	7,45

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Tahun 2013

Melihat persentase kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Lombok Utara dari 106.403 orang berstatus sudah menikah, yang memiliki Akta perkawinan hanya 8.670 orang. Seyogyanya Akta Perkawinan sangatlah penting agar masyarakat yang sudah menikah di nyatakan sah secara hukum negara, akibat dari tidak memiliki Akta Perkawinan maka pernikahan tidak di akui secara hukum negara dan mengakibatkan masalah pada pembuatan Kartu Keluarga dan Pembuatan Akta Kelahiran.

B. Rumusan Masalah

Dalam pelayanan publik, masyarakat berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Di lain pihak pemberi layanan juga mempunyai standar kualitas dalam pemberian pelayanan, dengan adanya permasalahan yang timbul dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lombok Utara, maka permasalahan ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kependudukan di Kabupaten Lombok Utara tahun 2013, khususnya dalam pelayanan Akta- Kelahiran, e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Perkawinan?.

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian dan rumusan pokok permasalahan yang diuraikan, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Utara.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praksis, sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini dapat diharapkan dapat memperjelas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Utara

- b. Penelitian ini di harapkan memiliki kegunaan dalam memberikan sumbangan pengetahuan serta akan menambah khasanah keilmuan berkaitan dengan menejemen pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bagi peneltian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini dapat memetakan atau setidaknya memeberikan gambaran perihal kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Utara.
- b. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah Kabupaten Lombok Utara pada umumnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam perbaikan pelayanan publik dalam hal administras kependudukan.

E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka teori dasar merupakan uraian tentang berbagai konsep atau teori yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian sebagai kejelasan titik tolak suatu landasan berpikir dalam memecahkan masalah, memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian disorot.

Teori adalah suatu pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti di satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat.³

sedangkan teori adalah serangkaian asumsi, konsep, defenisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan

³Koenjoroningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1997, hlm.9

hubungan antara konsep. Berdasarkan pengertian diatas tentang teori maka dasar teori dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan publik

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.⁴ Pelayanan Gronroos suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁵ Menurut tjipto mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut :⁶

1. *Intangibility* :

tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.

2. *Inseparability* :

pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. *Service provider* (penyedia jasa) dan *customer* (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.

⁴ B.Boedono, *pelayanan prima perpajakan*.PT.Rinieka Cipta.Jakarta 2003 hal;.36

⁵ Gronroos(1990:27)dalam buku *Menejemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual,Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*dalam buku Tjiptono & Chandra (2011)hal.17

3. *Variability* :

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis , tergantung pada siapa kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan selama penyampaian jasa , moral/motifasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan

4. *Perishability* :

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dalam pelayanan terdapat dua jenis pelayanan yaitu pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan, pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat.

Adapun perbedaan karakteristik antara pelayanan barang dan jasa, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

⁶ Fandy Tjipto. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: penerbit andi 2002 hal 36

Tabel 1.2

Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa

Barang	Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang (homogen)	Satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai/sama dengan bentuk jasa pelayanan kepada orang lain (heterogen)
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Berupa barang/benda	Berupa proses/kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak dapat disimpan Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber: Gronroos (1990)

Pelayanan publik menurut Thoha, suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu yang memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.⁷

Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini bukanlah kebutuhan yang secara individual tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.⁸

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi pengguna. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

⁷Miftah Thoha, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Yogyakarta: Widya Mandala, 1991. Hal 25

⁸Lijian Poltak Sinambela, dll, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hal.15

sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan oorang lain sesuai dengan haknya. Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik adalah :

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-pundangan
- c. Politik menginstitutionalkan
- d. Sangat sering diteliti
- e. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- f. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan
- g. Pertanggung jawaban yang kompleks

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan terhadap peraturan prundang-undangan. Dalam hal ini yang di maksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Lebih lanjut pelayanan publik diklasifikasikan dalam dua katagori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar (seperti kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok dan lain-lain) dan pelayanan umum yang terdiri dari tiga kelompok pelayanan administratif (pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan untuk publik), pelayanan barang (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik) dan pelayanan jasa (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik).

Berdasarkan berbagai batasan konsep tersebut diatas, menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai

konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Pelayanan publik tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan prundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan pelayanan publik dalam pengertian lain adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti KTP, KK, Akta Kelahiran.)

Faktor adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang ditanyakan atau yang tersirat. Faktor adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Faktor pelayanan adalah sejauh mana kenyataan pemberian pelayanan sesuai dengan pemberian pelayanan yang baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah :

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah (publik)
3. Kebijakan yang di jadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan
5. Resource yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat

7. Menejemen dan kepimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat

Selain itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan meliputi 6 faktor, yaitu :⁹

1. Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Organisasi yang merupakan alat sert sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayan
4. Pendapat yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Keterampilan petugas
6. Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Faktor-faktor yang dijelaskan diatas sangat penting dalam sebuah pelayanan publik agar pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah menjadi sebuah pelayanan prima yang sanga di inginkan oleh masyarakat karena apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan maka akan terjadi kendala dalam pelyanan yang dilakukan oleh permintaan di sektor publik.

Dilihat dari indikator pelayanan publik yang telah ada, sudah seharusnya pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lombok Utara memenuhi beberapa standar yang telah diuraikan diatas.

2. Kinerja Pelayanan Publik

Penertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.¹⁰ Kinerja pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Fandy Tjipto menyatakan bahwa kinerja pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk.¹¹

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 :¹² standar pelayanan publik

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

⁹ Moenir A.S, *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2008 hal 18

¹⁰ Joko Widodo, *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia*, Surabaya, 2001, hal : 206

¹¹ Fandy Tjipto, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2002

¹² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry 10 dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu :¹³

1. Ketampakan fisik (*Tanglibes*)

Bukti konkrit atau penampilan berupa gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh provider (pemberi pelayanan)

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau praturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

Kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan proritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

4. Kompetensi (*Competence*)

Ukuran yang menenjukan kesesuaian antara petugas/ pegawai dengan fungsi atau tugas.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Ukuran yang menunjukkan nilai-nilai kesopanan, penghormatan, perhatian dan sikap bersahabat pegawai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

6. Kredibilitas (*Credibility*)

Ukuran yang menunjukan kantor atau lembaga yang produktif dalam membangun reputasi dengan cara membina persamaan dan membangun kepercayaan kepada masyarakat.

7. Keamanan (*Securty*)

Ukuran yang menunjukan proses dan produk pelayanan publik memeberikan rasa aman dan kepastian hukum.

¹³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Menejemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*,

8. Akses (*Acess*)

Kemudahan dalam memakai layanan itu sendiri. Untuk mengetahui jangkauan layanan, maka untuk melihat kemudahan akses ini dapat diukur dari kemudahan masyarakat untuk mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Utara dan kemudian kemudahan dalam menemui aparat Dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk membantu memberikan informasi kepada masyarakat.

9. Komunikasi (*Comunication*)

Memberikan informasi kepada masyarakat dalam bahasa yang mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran, kritikan dan kebutuhan masyarakat.

10. Pengertian (*Understanding The Costemer*)

Perlakuan dan perhatian pribadi yang dibersihkan pemberi pelayanan (provider) kepada masyarakat untuk mengerti kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kinerja suatu pelayanan tanpa memberibangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kinerja pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

3. Program Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Program aplikasi adalah suatu program komputer yang di buat untuk mengerjakan atau menyelesaikan masalah-masalah khusus.¹⁴ Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misanya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Keluarga, Akta Perkawinan dan sebagainya.¹⁵ Kependudukan adalah hal-hal/sifat-sifat sebagai penduduk : urusan mengenai penduduk.¹⁶ Jadi dapat di simpulkan bahwa program aplikasi pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu program komputer yang dapat menyelsaikan masalah atau mengerjakan tugas dalam melayani kebutuhan orang lain untuk kegiatan yang berkaitan dengan urusan mengenai penduduk pada organisasi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kualitas pelayanan admnistrasi merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah:¹⁷

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaina
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat

¹⁴ Kamus Lengkap Dunia Komputer,2002,hal:12

¹⁵ Mahmudi (2005:205-210) di akases dari :<http://hardiyansyahahmad.blogspot.com/2011/05/kualitaspelayanan-publik2.html> pada tanggal 22 januari 2015 pukul 20;21

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia,199,hal:245

6. Melakukan sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada perinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat di terima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesedian informasi dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain

F. Definisi Konseptual

Defenisi konseptual adalah usaha untuk menjelaskan ata sebagai gambaran yang lebih jelas mengenai batasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman pengertian. Disini konseptual yang akan digunakan adalah :

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan praturan prundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Pelayanan publik tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sebagai pelaksanaan peraturan prundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan pelayanan publik dalam pengertian dalam pengertian lain adalah serangkain aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.
2. Kinerja pelayanan publik adalah kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di bakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.
3. program aplikasi pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu program komputer yang dapat menyelsaikan masalah atau mengerjakan tugas dalam melayani kebutuhan orang lain untuk kegiatan yang berkaitan dengan urusan mengenai penduduk pada organisasi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

G. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk dan pelaksana untuk mengukur suatu variabel, sehingga penelitian ini akan benar-benar terarah dengan baik dan jelas.¹⁸

Adapun indikator-indikator yang digunakan adalah :

1. Kinerja pelayanan administrasi kependudukan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan e-KTP
 - a. Target dan capain kinerja
 - Capain kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan kepemilikan e-KTP, Kart Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran
 - b. Adanya kualitas pelayanan kinerja
 1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
 2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
 5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesedian informasi dan lain-lain
 6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain

¹⁸Husain Umar : Definis operasional,di akses dari:
http://carapedia.com/pengertian_definisi_operasional_info2037.html pada tanggal : 14 januari 2015

2. Metode Penelitian

Menurut H. Nawawi, dalam melakukan suatu penelitian perlu diketahui tentang metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam rangka analisis dan interpretasi data yang ada. Metode adalah suatu cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.¹⁹ Namun menurut Afan Gaffar berpendapat, metodologi adalah suatu ilmu tentang rencana-rencana yang akan digunakan untuk memperoleh pengetahuan. Dengan kata lain, metodologi adalah ilmu yang mempelajari rencana-rencana yang mungkin dijalankan sehingga pemahaman atas gejala-gejalanya yang dapat diperoleh.²⁰ Metodologi menyangkut cara merekonstruksi bentuk instrumen penelitian dengan benar, agar mampu menghimpun data secara objektif, lengkap, dan dianalisis untuk memecahkan masalah. Dalam tugas ini peneliti akan mengupas secara mendalam mengenai kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Utara.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud ingin mencermati dan menelaah jauh tentang kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk itu peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Untuk mendapat kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya yang menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan setuasinya.²¹

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan fenomena sosial secara jelas dan cermat, maka metode yang digunakan adalah deskriptif. Hadari Nawawi

¹⁹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Penerbit UGM pers, Yogyakarta, 1985

²⁰ Afan Gaffar, *Dua Tradisi Keilmuan*, Fisifol UGM, Yogyakarta, hlm. 2

²¹ Lexy J, Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002, hal 3

memberikan pengertian metode deskriptif sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian (seorang, lembaga, kelompok/masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.²²

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan, selanjutnya data yang telah diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. Pemilihan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sebagai lokasi penelitian ini didasarkan atas keinginan untuk mengetahui bagaimana kinerja yang dimiliki oleh aparatur Dinas kependudukan dan catatan sipil dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, khususnya tentang administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Utara.

3. Unit Analisis

Unit analisis data adalah satuan terkecil yang merupakan objek nyata yang diteliti sesuai dengan permasalahan yang ada dan pokok pembahasan masalah dalam penelitian. Unit analisa data berisi penegasan tentang unit atau kesatuan yang menjadi subjek dan objek penelitian. Dalam kegiatan penyusunan unit analisa data ini unit analisisnya adalah pihak-pihak yang mempunyai relevansi dengan pembahasan untuk dijadikan sumber data

²² Hadari Nawawi, metode penelitian bidang sosial, Gadjah mada university press, 2001, hal.6

yang diperlukan. Berdasarkan substansi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok utara akan diminta informasinya sebagai basis data, selain itu peneliti akan mengambil sampel dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

4. Jenis Data

Dalam pengumpulan data terdapat 2 (dua) jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah segala informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang kita peroleh secara langsung dari unit analisa yang di jadikan sebagai objek penelitian atau data yang di peroleh secara langsung dari sumbernya atau lapangan tempat penelitian. Yang mana koesoner tersebut akan dibagikan kepada masyarakat yang mengunjungi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mendapat pelayanan dari dinas tersebut

b. Data Skunder

Data skunder adalah semua informasi yang diperoleh secara langsung yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data yang diperoleh adalah beberapa arsip, dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dengan tujuan agar data-data yang dikumpulkan lebih relevan dengan permasalahan yang diteliti, guna menggunakan data primer peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi, serta guna memperoleh data sekunder digunakan data koesoner dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data-data sebagai berikut :

a. Teknik Wawancara (*Interview*)

Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk memperoleh informasi penelitian dengan bertanya langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu bertatap muka langsung atau dengan mendengar secara langsung ungkapan sekaligus keterangan dari pihak yang di wawancara. Narasumber yang akan di wawancara ialah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dan masyarakat Kabupaten Lombok Utara khususnya yang pernah mengurus pembuatan Kartu Keluarga, e-KTP, Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan.

b. Teknik Dokumentasi

Merupakan cara mempelajari data yang mendukung sebuah penelitian yang dapat diperoleh dengan menggunakan teknik dokumentasi, yakni dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

c. Teknik Observasi

Merupakan cara untuk mengamati objek penelitian agar mendapatkan data yang di butuhkan dan di peroleh dengan observasi, yakni dengan datang langsung ke tempat penelitian dan mengetahui kondisi secara langsung tujuan penelitian.

6. Teknis Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dan deskriptif kuantitatif. Dalam analisis kualitatif, digunakan untuk menganalisis data berdasarkan hasil wawancara. Analisis kualitatif menggunakan model analisis intraktif dari milles dan huberman. Untuk lebih jelasnya komponen dalam model analisa intaktif dari miles dan huberman dapat dijelaskan dibawah ini yaitu sebagai berikut :

a. Reduksi Data (Pengempulan Data)

Merupakan proses seleksi dan penyederhanaan data yang di peroleh di lapangan. Teknik ini digunakan agar data dapat digunakan sepraktis dan seefisien mungkin, sehingga hanya data yang diperlukan dan dinilai valid yang dijadikan sumber penelitian. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai tahap akhir.

b. Data Display (Penyajian Data)

Merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

c. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang di peroleh dilapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan hasil akhir penelitian tersebut.²³

Penggunaan metode kuantitatif akan dilakukan berdasar analisis statistik diskriptif yaitu grafik frekuensi. Grafik frekuensi merupakan alat untuk menjelaskan kecenderungan data yang diperoleh dari lapangan. Dengan grafik frekuensi ini peneliti akan mmenguraikan hasil-hasil penelitian apakah kecenderungan yang didapat dari

²³ Sutopo,H,B. *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta,2002

penelitian telah menggambarkan persepsi responden penelitian. Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner akan diolah dan selanjutnya dimasukan sesuai perhitungan grafik frekuensi. Selanjutnya,

Tahapan analisis data kuantitatif sebagai berikut :

1. Melakukan entri data
2. Melakukan cleaning data
3. Mengeluarkan output data kuantitatif deskriptif
4. Menyusun katagori jawaban yang muncul dari sebaran data deskriptif
5. Memberikan interpretasi awal terhadap kecenderungan data deskriptif.

Dalam penelitian ini, untuk membandingkan antara teknik analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Melalui triangulasi peneliti dapat me-recheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.²⁴

²⁴ Meloeng,L.J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif (Ed) Bandung* : PT. Remaja Rosdar Karya. 2012