

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik, tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah menjadikan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjalankan tugasnya secara lebih optimal melalui pendekatan yang efisien dan efektif, agar sasaran dari setiap proses pemerintahan dapat tercapai sebagaimana yang telah direncanakan. Pemberlakuan sistem otonomi daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk mempermudah proses penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat, di mana pihak pemerintah daerah diberikan hak, wewenang, serta tanggung jawab untuk melaksanakan dan mengatur berbagai urusan pemerintahan berdasarkan prinsip-prinsip pelaksanaan otonomi daerah serta asas dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang sudah ditetapkan dan disepakati dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Fitrah & Karmila, 2021). Pemerintah memegang peran yang sangat strategis dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (Apriliani, 2022). Mutu pelayanan publik merupakan tolok ukur utama dalam mengevaluasi kinerja aparatur pemerintahan, sehingga pelaksanaannya harus senantiasa diperbaiki dan ditingkatkan secara berkelanjutan dari waktu ke waktu (Rakhmah, 2016a). Jika pemerintah mampu membangun sistem pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara profesional, maka hal tersebut akan mencerminkan keberhasilan dalam tata kelola pemerintahan.

Pelaksanaan yang efisien, efektif, serta dapat dipertanggungjawabkan secara transparan akan memberikan dampak positif terhadap citra pemerintah di hadapan masyarakatnya (Illuminati & Jam, 2019). Keadaan ini seiring dan seiras dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang membahas secara khusus mengenai definisi dan banyak prinsip dasar dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Hisbani et al., 2015). Dengan demikian, bisa dimaknai bahwasanya pelayanan publik ialah satu bentuk usaha atau tindakan yang dijalankan oleh suatu lembaga, instansi tertentu,

ataupun oleh suatu individu aparat pemerintahan, dalam rangka memberikan dukungan, bantuan, serta fasilitas kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu yang sejalan dan sesuai dengan kebutuhan, harapan, serta kepentingan masyarakat itu sendiri. Komponen utama dalam suatu proses pelayanan mencakup pelaksanaan layanan oleh penyedia serta penerimaan layanan oleh masyarakat sebagai pengguna. Seiring dengan perkembangan waktu dan kemajuan era (Fitri & Pradana, 2022). Pemerintah diharapkan mampu memperluas cakupan pelayanan serta berbagai bentuk jasa publik yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat secara menyeluruh. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pemberian layanan publik masih menjadi tanggung jawab besar yang memerlukan perhatian lebih serius dan berkelanjutan (Mirnasari & Suaedi, 2013). Inisiatif tersebut hingga saat ini tetap menjadi titik sentral dalam proses perbaikan yang juga menjadi sorotan masyarakat luas (Erina Sudaryati, 2012). Oleh sebab itu, pelaksanaan pelayanan tersebut seharusnya disertai dengan peningkatan mutu serta kualitas pelayanan yang optimal.

Kualitas layanan tanpa diragukan lagi merupakan aspek fundamental yang amat signifikan bagi setiap lembaga atau institusi dalam mewujudkan tujuan strategis organisasinya serta memastikan keberlanjutan operasional dan keberhasilan jangka panjangnya. Kualitas layanan tersebut mempunyai pengaruh yang sangat signifikan atas keputusan masyarakat dalam memanfaatkan atau memperoleh manfaat secara optimal dari layanan yang diberikan (Soraya & Astuti, 2019). Pada ungkapan yang berbeda, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pelayanan publik harus mencapai kualitas maksimal sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Kebutuhan dan harapan masyarakat secara menyeluruh juga harus menjadi pertimbangan utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Apabila layanan publik tersebut mampu secara konsisten memenuhi berbagai indikator layanan yang telah ditetapkan dan mengacu pada syarat-syarat yang dinyatakan secara tegas dalam aturan hukum yang sah, maka seluruh tuntutan dan ekspektasi masyarakat tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

Pelayanan publik yang baik dan selaras dengan ekspektasi masyarakat merupakan bentuk layanan yang dijalankan berdasarkan ketentuan resmi tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan publik sama halnya tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003¹, yang mencakup panduan umum terkait pelaksanaan layanan seperti prosedur pelayanan yang tidak rancu, kompetensi juga kemampuan petugas pelayanan,

¹ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003

persyaratan yang seharusnya terpenuhi dalam pelayanan, prinsip keadilan dalam memperoleh layanan, kecepatan dalam proses pelayanan, biaya atau tarif pelayanan yang wajar, serta kepastian mengenai jadwal pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, apabila aspek-aspek tersebut tidak dijalankan secara optimal, maka pemerintah berkewajiban untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu dalam sektor pelayanan publik secara menyeluruh.

Sebagai konsekuensi dari kondisi tersebut, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini memiliki berbagai akar penyebab yang mendalam dan kompleks. Pelayanan yang ada saat ini, seperti proses penerbitan akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), serta e-KTP, masih menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan di kalangan masyarakat. Keluhan yang disampaikan oleh warga menunjukkan bahwa Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Dispendukcapil) belum mampu memberi layanan dengan kualitas yang memadai dan memenuhi keinginan masyarakat. Standar atau kriteria yang harus dipenuhi untuk mengajukan layanan tersebut masih belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian besar masyarakat. Informasi mengenai produk layanan, persyaratan yang diperlukan, serta estimasi waktu proses pengolahan belum disampaikan secara efektif dan optimal, yang menggambarkan bahwa para pegawai Dispendukcapil belum mampu memberikan penjelasan atau informasi yang tidak rancu serta memadai kepada masyarakat Kabupaten Malang. Ketidakpuasan masyarakat yang terus muncul serta minimnya dedikasi dari staf dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan menjadi dampak langsung dari situasi ini. Merujuk jumlah data pemohon yang masuk setiap harinya berjumlah 800 dokumen untuk Kartu Keluarga, 600 untuk data KTP, dan 500 untuk AKTA.

Selanjutnya yang terkait dengan pemecahan permasalahan yang terjadi selama pelayanan terkait mekanisme yang telah ditetapkan. Apabila pemohon kurang dapat memahami dengan penjelasan yang telah berikan oleh staf, maka staf akan berkonsultasi dengan atasan yang untuk selanjutnya pemohon akan diarahkan untuk menghadap langsung dengan pimpinan untuk diberikan penjelasan yang lebih detail. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi ketegangan di depan loket pelayanan dan mengganggu keberlangsungan pelayanan. Selain itu di dalam ruang pelayanan ini juga telah disediakan sebuah kotak saran sebagai sarana untuk menampung berbagai aspirasi, masukan, serta kritik konstruktif yang disampaikan oleh masyarakat.

Tingkat responsivitas dan kesiapsiagaan aparatur pelayanan dalam memberikan bantuan kepada warga dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup memadai dan berjalan dengan baik.

Dalam konteks ini, petugas memberikan bantuan serta penjelasan kepada masyarakat yang memerlukan. Di samping itu, petugas dinilai tidak hanya memberikan layanan yang optimal kepada para pemohon, tetapi juga turut memberikan penjelasan atau arahan apabila ditemukan ketidaksesuaian data dalam dokumen-dokumen yang dimiliki pemohon. Terkait dengan prosedur pelayanan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, khususnya mengenai persyaratan serta mekanisme pelayanan guna pembuatan akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), serta Kartu Tanda Penduduk (KTP), telah ditetapkan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan rujukan utama dalam pelaksanaan proses pelayanan tersebut. Prosedur yang diberlakukan relatif mudah dan sederhana apabila masyarakat telah membawa seluruh dokumen persyaratan yang diperlukan secara lengkap saat mengajukan permohonan. Namun demikian, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengerti secara lengkap tentang prosedur serta tata cara yang harus diikuti, sehingga banyak dari mereka datang tanpa membawa persyaratan secara lengkap, sehingga mengharuskan masyarakat tersebut untuk kembali lagi guna melengkapi dokumen persyaratan yang kurang.

Dalam waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran pun masih dinilai kurang efisien dengan adanya masyarakat yang masih mengeluhkan waktu penyelesaian yang lama. Meski aturan tersebut telah mengikuti pedoman resmi dalam SOP yang berlaku, masih diperlukan pemahaman lebih lanjut dari masyarakat, yaitu jangka waktu penyelesaian selama 10 (sepuluh) hari kerja atau kurang lebih selama 2 minggu, lembaga pemerintahan, khususnya yang menangani urusan administrasi kependudukan, ialah satu daripada beberapa penyedia utama layanan publik bagi masyarakat. Peraturan tersebut turut diatur secara jelas dalam ketentuan Pasal 1 dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013² Administrasi Kependudukan ialah rangkaian kegiatan yang mencakup pengelolaan, pengorganisasian, serta penataan dalam hal penerbitan dokumen serta pengelolaan data penduduk, lewat proses Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan hasil pengelolaan tersebut guna mendukung layanan publik juga menunjang pembangunan di berbagai bidang lainnya. Hal ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004³ Pemerintah daerah terus bekerja tanpa henti dan tanpa mengenal lelah untuk meningkatkan serta berupaya secara maksimal dalam memastikan mutu pelayanan kepada masyarakat mencapai tingkat kualitas yang optimal. Kewenangan penuh

² Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013 k Administrasi Kependudukan

³ UU No 32 Tahun 2004

dimiliki oleh pemerintah daerah untuk menyusun, membentuk, dan menetapkan jenis-jenis pelayanan yang diperlukan oleh warga, demi mendorong peningkatan mutu serta efektivitas pelayanan kepada publik. Agar setiap wilayah atau daerah dapat berkembang secara berkelanjutan dan merata, diharapkan undang-undang yang berlaku akan mampu menyediakan serta menjamin tersedianya layanan dengan kualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat. Melalui kajian yang komprehensif terhadap beragam persoalan yang dihadapi oleh warga masyarakat dan juga mengembangkan rencana pelayanan yang tepat dan efektif, layanan publik berkualitas tinggi ini akan sangat membantu pemerintah dalam menjadikan akses terhadap layanan menjadi lebih mudah dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang sebagian besar berkaitan dengan Rasa tidak puas dari masyarakat terhadap standar pelayanan yang diterima, khususnya terkait proses pengurusan KTP elektronik, KK, dan dokumen Akta Kelahiran. Kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Malang dinilai belum memadai jika dilihat dari sejumlah berbagai aduan dari masyarakat mengenai mekanisme serta alur pelayanan saat penerbitan dokumen kependudukan misalnya Akta Kelahiran, KK, dan e-KTP terus muncul. Selanjutnya, Sebagian warga masih belum benar-benar mengerti atau mengetahui seluruh dokumen persyaratan yang wajib dibawa saat mengajukan permohonan pembuatan layanan tersebut. Kurangnya kerjasama yang bersumber dari pihak eksternal sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan dan para pegawai⁴.

Petugas di Dispendukcapil Kabupaten Malang dinilai belum berhasil menyampaikan informasi secara jelas, rinci, dan menyeluruh kepada masyarakat, yang terlihat dari minimnya penyampaian informasi secara optimal terkait produk layanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta estimasi waktu proses produksi dokumen tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kurangnya kesungguhan dan dedikasi dari staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan layanan. Menurut penelitian terdahulu (Vandela & sugiarto, 2021) Pengetahuan yang diperoleh masyarakat tentang berbagai jenis produk layanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta jadwal atau estimasi waktu produksi dokumen menunjukkan kualitas layanan yang masih kurang memuaskan, yang secara tidak langsung mengindikasikan bahwa Para pejabat di Dispendukcapil Kabupaten Malang belum dapat

⁴ <https://suryamalang.tribunnews.com/2020/01/02/permasalahan-e-ktp-dispendukcapil-kabupaten-malang-butuh-pasokan-blanko-cetak-di-kecamatan>

menyampaikan informasi secara jelas, terperinci, dan menyeluruh kepada seluruh warga Malang dengan maksimal dan juga optimal. Kesulitan dalam berkomunikasi tersebut menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan yang ditinjau dari SDM yang mana hal tersebut berdampak terhadap kinerja karyawan. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan ketidak puasan masyarakat. Minimnya tingkat kesungguhan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memaksimalkan performa pelayanan.

Merujuk pada penelitian terdahulu, dilakukan oleh Abdussamad (2019) Kualitas pelayanan yang terjadi saat ini dinilai masih kurang memadai terutama dari segi profesionalisme aparatur yang melaksanakan tugas serta ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Sementara penelitian dari Rachman & Djumiarti (2019) tidak semua pegawai mampu menggunakan teknologi sebagai alat bantu. Dan penelitian yang dilakukan oleh Suleman (2019) menyimpulkan bahwasannya layanan e-KTP Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Halmahera Selatan masih belum mencapai standar tertinggi, sebagaimana terlihat dari prosedur layanan yang tidak mengikuti standar layanan terkait waktu penyelesaian yang ditetapkan. Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Toda et al. (2021) menuliskan kapasitas ruang layanan yang tersedia saat ini masih tergolong tidak memadai untuk menampung jumlah masyarakat yang datang, disertai dengan ketidakpedulian yang masih muncul di kalangan staf Dispendukcapil, serta kurangnya ketelitian dan kehati-hatian baik di kalangan staf maupun masyarakat pada saat mengurus dan melengkapi dokumen administrasi, semua hal tersebut masih tetap menjadi permasalahan yang belum terselesaikan dengan baik.

Perbedaan diantara penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya dengan penelitian yang saya laksanakan terletak pada pendekatan yang digunakan, meskipun keduanya sama-sama membahas mengenai administrasi yang belum berjalan secara optimal, dimana penelitian tersebut menerapkan metode kuantitatif. Sementara itu, Penelitian saya yang berjudul mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang, yang beralamat di Jl. Trunojoyo, Kedung Pedaringan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, menggunakan pendekatan metode kualitatif. Instansi ini ialah satu daripada beberapa pelaksana layanan administrasi publik yang beroperasi di wilayah Provinsi Jawa Timur. Pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan mencakup pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil, dengan berbagai jenis produk layanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang yang berlokasi di Jl. Trunojoyo, Kedung

Pedaringan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Instansi ini ialah satu daripada beberapa pelaksana layanan administrasi publik di area administratif Provinsi Jawa Timur. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan tersebut mencakup berbagai tahapan seperti proses pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil, dengan jenis produk layanan yang dihasilkan antara lain meliputi:

Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), penerbitan Surat Keterangan Pindah Domisili, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), penerbitan Akta Kematian, penerbitan Kutipan Akta Kelahiran, penerbitan Kutipan Akta Perkawinan, penerbitan Akta Perceraian, penerbitan Akta Pengesahan Anak, pelayanan untuk Akta Pengakuan Anak, pencatatan pinggir untuk pengangkatan anak, perekaman biometrik untuk KTP Elektronik, layanan legalisasi dokumen, penanganan keluhan atau complain, layanan perbaikan data, serta proses pengambilan dokumen resmi.

Penyelenggaraan layanan administrasi dan kependudukan yang pelaksanaannya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang kembali menarik perhatian serta menjadi fokus perhatian masyarakat luas, mengingat sejumlah warga masyarakat masih mempertanyakan dan mengkritisi kualitas layanan yang disediakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tersebut.

Dengan demikian, merujuk pada berbagai permasalahan yang ada, hasil yang diperoleh, bisa didaaptkan simpulan bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang hingga kini masih dianggap belum sepenuhnya berhasil dalam memberipelayanan yang sejalan dengan kebutuhan serta ekspektasi masyarakat secara maksimal. Dengan demikian, peneliti merasa terdorong serta berminat untuk melakukan penelitian serta kajian analisis mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Malang (Studi Kasus dalam Pelayanan Penerbitan KK, Akta Kelahiran, dan KTP).

B. Rumusan Masalah

Merujuk atas paparan latar belakang yang dijabarkan, bentuk rumusan masalah yang ada dalam pelaksanaan penelitian ini ialah Bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Studi ini memiliki sasaran yang telah diselaraskan dengan rumusan masalah yang sudah ditetapkan, sehingga tujuan utama yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini ialah agar bisa memahami dan menguraikan secara rinci mengenai bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang?

2. Manfaat Penelitian

Dalam pelaksanaan studi ini, Dimaksudkan agar bisa menyokong dan memberi kontribusi serta juga kegunaan seperti yang telah tertera dibawah ini.

a. Secara Teoritis

Merujuk pada studi ini penulis mengharapkan adanya sumber informasi terkait dengan serta bisa memperbanyak khasanah ilmu pengetahuan mengenai bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang? Dan dapat memperkaya juga menambah informasi tentang pelayanan pemerintah dalam sektor publik nantinya.

b. Secara Praktis

Melalui pelaksanaan studi ini, diharapkan berguna sebagai panduan serta sumber pertimbangan yang relevan bagi pihak pemerintah guna terus melakukan peningkatan dalam aspek pelayanan, terkhusus pada pelayanan administrasi kependudukan. Di samping itu, temuan dalam penelitian ini turut diharapkan bisa memberi sumbangsih sebagai bahan rujukan ataupun pijakan ilmiah bagi kalangan civitas akademika yang pada masa mendatang berencana melakukan studi terkait dengan bidang pelayanan publik.

D. Definisi Konseptual

1. Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010 p.223) setiap bentuk usaha dalam penyelenggaraan layanan publik bertujuan utama guna memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat secara luas juga mematuhi ketentuan dan regulasi yang ditentukann dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Guna menaikkan tingkat kualitas hidup masyarakat serta menghadirkan layanan publik yang maksimal serta bermutu, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab baik secara etis maupun

yuridis untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh elemen masyarakat. Kewajiban tersebut muncul sebagai konsekuensi logis dari kontribusi finansial yang telah diserahkan oleh masyarakat dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, serta pungutan resmi lainnya yang menjadi sumber pendanaan negara. Dengan demikian, menurut Mahmudi, pelayanan publik merupakan suatu bentuk aktivitas atau tindakan pelayanan yang dilakukan secara langsung oleh institusi penyelenggara layanan kepada masyarakat, yang bertujuan utama guna pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut. Tingkat kesadaran individu dari pegawai atau aparatur pemerintah terhadap setiap tugas, tanggung jawab, serta kewajiban yang melekat dalam fungsi kerjanya menjadi salah satu elemen kunci yang turut berkontribusi besar dalam mewujudkan mutu pelayanan publik yang maksimal. Kesadaran tersebut memungkinkan para pegawai untuk memberikan kontribusi yang bersifat positif serta mampu menghasilkan dampak yang bermanfaat secara nyata bagi pihak penerima layanan maupun bagi institusi penyelenggara layanan itu sendiri.

Terdapat sejumlah aturan yang berlaku dalam suatu organisasi yang sifatnya mutlak dan sangat diperlukan guna menunjang terciptanya struktur organisasi yang tertata serta berfungsi dengan baik. Di samping itu, terdapat juga elemen pendukung lainnya yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yaitu aspek internal dari organisasi itu sendiri. Hakikat utama daripada pelayanan publik ialah guna menciptakan kepuasan serta memenuhi berbagai kebutuhan yang sejalan dengan aspirasi dan ekspektasi masyarakat secara luas. Agar dapat tercapainya sasaran tersebut, maka dibutuhkan adanya kualitas pelayanan yang mampu sejalan dan sesuai dengan ekspektasi dari masyarakat. Poerwadarminta dalam karya Hardiyansyah (2018 p. 10-11) memberikan opininya: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ivancevich dan rekan-rekannya sebagaimana dikutip dalam Ratminto (2017 p.2) mengartikan bahwasanya pelayanan dapat diartikan sebagai suatu jenis output yang bersifat *inTangible* atau tidak memiliki bentuk fisik yang bisa diraba secara langsung, yang di dalamnya melibatkan berbagai bentuk aktivitas atau upaya yang dilakukan oleh manusia serta memanfaatkan sarana dan peralatan tertentu. Sementara itu, pengertian yang lebih mendetail disampaikan oleh

Gronroos dalam sumber yang sama, yaitu Ratminto (2017 p.2), seperti yang telah tertera ini : “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”. Berlandaskan pada hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari teori tersebut adalah Pelayanan publik ialah serangkaian tindakan ataupun aktivitas pemberian layanan yang dijalankan oleh sebuah organisasi dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat lewat cara efektif serta efisien demi mencapai sasaran tertentu. Pelayanan ini harus dilaksanakan dengan mematuhi prinsip-prinsip yang berlaku, kesadaran serta tanggung jawab yang tinggi, serta ditunjang oleh fasilitas serta infrastruktur yang memadai, disertai dengan lingkungan nyaman yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah elemen krusial dalam berbagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, pada dasarnya. Donabedian (1980) mengelompokkan komponen-komponen tersebut ke dalam tiga dimensi utama, yakni struktur, proses, juga hasil (*outcome*). Dimensi struktur meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, organisasi serta manajemen, aspek keuangan, SDM, dan berbagai sumber pendanaan lainnya. Dengan pengertian lain, struktur dapat diartikan sebagai input atau masukan yang terkait dengan fasilitas kesehatan. Apabila struktur tersebut berkualitas baik, maka peluang mutu atau kualitas layanan yang dihasilkan juga cenderung akan meningkat secara signifikan.

Kualitas struktur sebagai input dalam fasilitas kesehatan dapat dinilai berdasarkan kewajaran, kuantitas, biaya (efisiensi), serta mutu dari berbagai komponen struktur tersebut. Sedangkan proses merujuk pada rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah dalam interaksi profesional dengan para pemohon atau masyarakat secara langsung. Proses ini mencakup apa saja dan bagaimana pelaksanaan kegiatan profesional tersebut berlangsung. Kualitas proses dapat diukur dari sejauh mana proses tersebut relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tingkat efektivitasnya, serta mutu keseluruhan dari proses itu sendiri.

Sementara itu, *outcome* merupakan hasil akhir dari seluruh aktivitas dan tindakan yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan terhadap pemohon atau masyarakat, yang tercermin dalam perubahan tingkat kepuasan masyarakat baik secara positif maupun negatif. Outcome ini bisa

berupa hasil yang diinginkan maupun hal-hal yang tidak diharapkan seperti komplikasi, kesulitan, atau kejadian negatif lainnya. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan langkah-langkah antisipasi dan mitigasi guna mengelola dan mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul dari outcome tersebut.

E. Definisi Operasional

Agar tujuan yang telah dijelaskan sebelumnya tercapai, pemerintah harus menetapkan dan menjalankan berbagai tindakan strategis secara terencana guna mengatasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan standar pendaftaran kependudukan serta layanan kependudukan yang ada di Kabupaten Malang (Studi Kasus dalam Pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas). Indikator-indikator penting berikut ini akan dianalisis secara mendalam dan dibahas secara komprehensif dalam penelitian ini, khususnya yang berhubungan dengan standar pendaftaran kependudukan serta kualitas layanan kependudukan di wilayah Kabupaten Malang:

- a. Bukti nyata atau *Tanglibes* berupa kelengkapan fasilitas pelayanan publik, yang meliputi ruang kantor yang memadai, ruangan kerja yang digunakan secara optimal, pusat layanan informasi yang mudah diakses, serta sistem komputerisasi yang terintegrasi dengan baik, secara keseluruhan mencerminkan dan menunjukkan tingkat kualitas layanan publik yang ditawarkan oleh Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Malang.
- a. *Reliability* atau biasa dikenal dengan keandalan atau kemampuan pegawai beserta layanan publik yang diberikan untuk menyediakan layanan yang dapat dipercaya dan konsisten menjadi salah satu indikator penting dan signifikan dari kualitas layanan yang disediakan oleh Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Malang.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), Ketika pelaksanaan layanan publik dilakukan dengan cara yang mampu dengan cara yang efektif dan efisien memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau masyarakat secara lebih cepat, tepat, serta sesuai dengan tujuan awal, maka Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Malang dapat menyatakan bahwa tingkat responsivitas layanannya sangat baik dan memuaskan.
- c. *Assurance* atau biasa dikenal sebagai jaminan atau garansi terkait tingkat kesopanan, keramahan, serta sikap profesional yang ditunjukkan oleh para pegawai Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan, sehingga

mampu membangun kepercayaan dan keyakinan yang tinggi kepada seluruh pelanggan atau pengguna layanan.

- d. *Empathy* atau empati merupakan sikap yang kuat, tulus, dan penuh dedikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada pengguna layanan merupakan indikator utama dari empati, yang menjadi ukuran penting dan signifikan dalam menilai kualitas layanan publik yang diberikan oleh Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Malang.

F. Jenis Penelitian

Kata “metode,” yang merujuk pada rangkaian proses yang benar dan sistematis untuk melaksanakan suatu tindakan atau kegiatan tertentu, merupakan akar atau dasar dari istilah “metode penelitian.” Penelitian sendiri adalah suatu proses yang melibatkan tahapan menemukan, merumuskan, dan menganalisis sesuatu yang perlu dilakukan secara terstruktur dan mendalam untuk menghasilkan sebuah laporan yang komprehensif dan terperinci. Sebagai hasilnya, teknik penelitian adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menentukan cara mendekati topik yang sedang dibahas secara sistematis dan terorganisir.

Dalam rangka mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini, diterapkan metode penelitian lapangan, yang pada dasarnya merupakan pengamatan secara langsung di lokasi (Field, 2016). Studi ini mengadopsi metode kualitatif, yang dimaknai sebagai penyelidikan terhadap kualitas hubungan, aktivitas, peristiwa, atau hal-hal lain.

Penelitian kualitatif cenderung lebih menitikberatkan pada deskripsi secara menyeluruh dan komprehensif, yang mampu memberikan penjelasan secara rinci mengenai aktivitas atau kondisi yang tengah berlangsung dibandingkan hanya sebatas membandingkan pengaruh dari perlakuan spesifik, atau menjelaskan sikap serta tingkah laku seseorang (Fadli, 2021). Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti dengan mempertimbangkan tujuan untuk memperoleh gambaran yang sesuai dan akurat tentang kualitas kinerja pelayanan kependudukan serta pencatatan sipil di Kabupaten Malang (Studi Kasus Dalam Pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KTP).

G. Sumber Data

Dalam konteks penelitian, individu-individu yang informasinya dapat dikumpulkan disebut sebagai sumber data (Arikunto, 2010 p.172). Dalam studi ini, individu-individu yang menjadi fokus pengumpulan data juga dikenal sebagai sumber informasi. Kantor Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Malang ditetapkan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Sementara itu, sumber data yang digunakan oleh penulis mencakup beberapa pihak terkait seperti yang telah tertera dibawah ini:

1. Data Primer

Sugiyono (2009) mengindikasikan bahwasannaya data primer ialah sebagai sumber informasi utama dengan nyata memberikan informasi secara langsung dan eksklusif kepada pihak pengumpul data. Sementara itu, metode pengamatan dan teknik wawancara digunakan sebagai cara utama untuk mengumpulkan data primer tersebut. Dalam studi ini, Kepala Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, serta kepala seksi atau bagian terkait di kantor tersebut, serta para pengguna layanan secara langsung diwawancarai guna memperoleh data yang dibutuhkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah jenis informasi yang meliputi sekumpulan data primer serta bisa berbentuk berbagai dokumen resmi, laporan tertulis, dokumen-dokumen penting, karya ilmiah, makalah akademik, serta berbagai bahan pendukung lainnya sesuai dan memiliki hubungan erat dengan isu atau masalah yang tengah dikaji. Data sekunder ini digunakan sebagai sumber tambahan dalam proses pengumpulan informasi guna memperkuat dan mendukung data utama yang dikumpulkan secara langsung lewat pengamatan di lapangan.

H. Subjek Penelitian

Sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi staf pelaksana yang berperan baik lewat cara langsung ataupun tidak langsung saat menjalankan serta menjaga mutu serta kinerja pelayanan administrasi kependudukan juga pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Malang.

- a. Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Malang
- b. Kepada para pengaju permohonan atau warga yang membutuhkan layanan pengurusan dokumen kependudukan.

Peneliti harus memiliki kemampuan yang memadai untuk dapat mengidentifikasi serta merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan secara sistematis berlandaskan pada konteks dan latar belakang masalah yang ada dalam topik penelitian guna menentukan strategi dan metode pengumpulan data yang diperlukan secara tepat. Terdapat beragam variasi dan perbedaan

dalam Metode-metode pengumpulan informasi yang diterapkan dan diaplikasikan dalam formulasi setiap topik studi yang sedang dikaji (Wahidmurni, 2017). Sebagai contoh, pertanyaan pertama mungkin hanya memerlukan pelaksanaan wawancara, sementara pertanyaan kedua hanya membutuhkan penggunaan teknik dokumentasi serta observasi secara spesifik.

I. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan informasi yang dilaksanakan untuk kepentingan penelitian dikenal sebagai tahapan pengumpulan data. Data yang sudah terkumpul tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai landasan utama dan landasan penting untuk proses analisis lebih lanjut. Oleh karena itu, tahap pengumpulan data harus dilaksanakan secara teratur, terorganisir, dan dirancang dengan matang, serta wajib relevan dan sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Pendekatan-pendekatan pengumpulan data yang dipilih dan diaplikasikan dalam studi ini ialah seperti yang telah tertera dibawah ini:

1. Wawancara

Tujuan utama dari pelaksanaan sebuah wawancara adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana cara responden memandang serta menilai realitas yang tengah berlangsung atau terjadi saat ini (Nasution, 2004:69). Baik wawancara yang dilakukan secara terstruktur maupun yang bersifat tidak terstruktur dapat menjadi model atau bentuk wawancara yang digunakan dan diterapkan dalam penelitian ini.

2. Pengamat (Observasi)

Peneliti memiliki kemampuan untuk mengumpulkan data dalam studi naturalistik melalui proses pengamatan, yang dilakukan secara langsung di lingkungan alami tempat individu-individu berinteraksi dengan cara yang alami dan tanpa rekayasa (Supriyati, 2011:46). Merujuk pada definisi yang telah dijelaskan di atas, observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemantauan langsung terhadap kondisi di lapangan, dengan maksud untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam serta menyeluruh terkait permasalahan yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Catatan-catatan dari masa lalu yang telah tercatat secara tertulis maupun visual sering kali disebut sebagai dokumen. Tulisan, gambar, atau karya besar yang dibuat oleh seorang individu dapat dikategorikan dan dianggap sebagai dokumen penting (Sugiyono, 2008:340). Data yang berasal dari banyak sumber yang telah terdokumentasi secara baik dan benar serta yang dapat

digunakan untuk mengonfirmasi atau bahkan membantah temuan hasil wawancara dikumpulkan melalui penggunaan metode dokumentasi (Harsono, 2008:165). Metode pengumpulan data ini secara khusus diterapkan untuk memperkuat serta melengkapi informasi yang sudah didapatkan melalui tahapan observasi dan wawancara. Berbagai bahan tertulis, rekaman, seperti manual, dokumen formal, catatan harian, serta hasil rapat termasuk dalam jenis data yang dapat dikumpulkan menggunakan metode dokumentasi ini (Arikunto, 2010).

J. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yang terletak di Jalan Trunojoyo Nomor 4, Kelurahan Ngadiluwih, Kecamatan Kedung Pedaringan, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, 65163.

K. Teknik Analisis Data

Pengelompokan, pengorganisasian, serta pengklasifikasian data secara sistematis ke dalam unit-unit dasar berupa deskripsi, pola, dan kategori secara keseluruhan dikenal dengan istilah analisis data (Basrowi, 2008: 17). Analisis data merupakan proses yang mencakup berbagai upaya formal dan sistematis untuk mengidentifikasi tema-tema utama serta mengembangkan hipotesis kerja (ide atau dugaan sementara) yang muncul dan ditunjukkan oleh data yang terkumpul, sekaligus melakukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendukung dan memperkuat tema-tema dan hipotesis kerja tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Tylor dalam Moleong (2010:280).

Menurut Miles dan Huberman, dalam proses analisis data terdapat tiga tugas utama yang dilakukan secara simultan dan berkesinambungan, yaitu pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Saat proses pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan secara serentak atau simultan, maka ketiga proses ini membentuk sebuah siklus serta interaksi yang terjadi secara berkesinambungan sebelum, selama, dan setelah tahap pengumpulan data dilakukan secara paralel, yang akhirnya menghasilkan sebuah pemahaman umum yang dikenal luas dengan istilah “analisis” (Silalahi, 2009: 339).

Triangulasi, pengurangan data secara sistematis, proses analisis yang mendalam, interpretasi hasil secara cermat, serta transkripsi lengkap dari hasil wawancara merupakan beberapa teknik analisis data yang secara khusus diterapkan dalam penelitian kualitatif. Output dari tahapan

analisis data tersebut dapat dimanfaatkan untuk mengambil kesimpulan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan berbagai metode-metode berikut sebagai langkah-langkah utama dalam melakukan analisis data:

1. Reduksi Data

Pengurangan data merupakan jenis analisis yang secara khusus bertujuan untuk menyederhanakan, mengkategorikan, memfokuskan, serta menghilangkan informasi yang dianggap tidak relevan, sekaligus mengatur data secara sistematis sehingga memungkinkan kesimpulan yang tepat dapat dibuat dan kemudian dikonfirmasi dengan akurat. Setelah tahap penelitian lapangan selesai dilaksanakan, proses pengurangan atau transformasi data terus berlanjut hingga penyusunan laporan akhir penelitian rampung dengan sempurna. Dari proses ini, beberapa metode diterapkan untuk mempermudah dan mengubah data dalam penelitian kualitatif, antara lain seleksi data yang dilakukan secara cermat dan ketat, pembuatan ringkasan atau uraian singkat, serta pengelompokan data ke dalam pola-pola yang lebih umum dan bermakna, serta beberapa teknik lainnya yang relevan.

2. Penyajian Data

Menyajikan data dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, diagram, atau format data lainnya merupakan langkah penting dan berikutnya yang harus dilakukan setelah proses pengurangan data selesai dilakukan dengan baik. Sebaliknya, menurut pernyataan Miles dan Huberman yang dikutip dalam Sugiyono (2013), materi naratif yang berisi uraian atau penjelasan mendalam yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik yang tengah dibahas memegang peranan yang sangat signifikan serta menjadi aspek utama dalam proses penyajian data khususnya dalam penelitian.