

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap negara yang berdaulat memiliki kewenangan untuk melakukan perlindungan serta pengakuan kepada warga masyarakatnya. Indonesia sendiri sebagai negara yang berdaulat, berdasarkan dasar negara Indonesia yaitu Pancasila dan juga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, memiliki kewajiban untuk melindungi dan melakukan pengakuan kepada warganya dengan melalui suatu sistem kependudukan yang diharapkan dapat memenuhi hak masyarakat dalam pengakuan status pribadi dirinya dan juga status hukum yang melindunginya. Penduduk merupakan salah satu unsur penting dalam pembangunan suatu bangsa maupun pembangunan yang berlangsung di tiap-tiap daerah negara tersebut. Suatu pembangunan yang menitik beratkan pada faktor manusianya sebagai pendorong gerakan pembangunan tidak akan berhasil bila tidak memiliki data jumlah penduduk yang tepat dan mengetahui bagaimana struktur yang ada pada lingkup penduduk.

Untuk mengetahui seberapa besar jumlah penduduk dan mengetahui bagaimana struktur penduduk yang ada maka perlu adanya suatu metode administrasi kependudukan yang tepat agar suatu wilayah dapat memperoleh dan kependudukan yang bertanggung jawabkan

kebenaran datanya. Sedangkan untuk memperoleh keakuratan data penduduk dan pendayagunaan data termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka harus dilakukan pembangunan database kependudukan dan menata sistem pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang salah satunya menyangkut tentang peristiwa kependudukan.

Peristiwa kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status Orang Asing Tinggal Terbatas menjadi tinggal tetap dan Peristiwa Penting, antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan Peristiwa Penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan serta dampak pada validitas data kependudukan. Merujuk Pasal 58 Undang-Undang *Administrasi Kependudukan* (Admindex) dijelaskan bahwa data kependudukan bisa dipakai sebagai perencanaan pembangunan, alokasi dana umum, demokrasi hingga pencegahan kriminal.

Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penertiban dokumen, namun hendaknya harus tersistem, konkrit dan

pragmatis yang artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat mempermudah atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki keuntungan bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Kegiatan Administrasi Kependudukan sendiri dilakukan oleh seorang individu mulai dari ia lahir, selama hidupnya, hingga akhir hayatnya di instansi yang khusus mengurus tentang kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terdapat di tiap-tiap daerah di Indonesia. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat salah satunya pasal yang mengatur tentang warga negara dan penduduk, yaitu pada BAB X Pasal 26 Ayat 3 yang menyatakan bahwa “hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang.” Yang kemudian diperjelas kembali dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1.

Dewasa ini, kajian mengenai administrasi kependudukan sedang menjadi isu hangat di berbagai daerah di Indonesia, terlebih di kota-kota besar yang hingga kini masih ditemukan beberapa kasus mengenai administrasi kependudukan. Beberapa isu mengenai administrasi kependudukan yang masih sering ditemui antara lain seperti sulitnya

melakukan pengurusan dokumen kependudukan, pembuatan dokumen kependudukan yang sering melewati batas waktu pengurusan, hingga banyaknya pungutan liar dalam proses kepengurusan dokumen kependudukan. Walaupun Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah masing-masing sudah melakukan berbagai macam upaya pencegahan dan perbaikan dalam sistem kepengurusan dokumen kependudukan, tetapi masih minim ditemukan adanya peningkatan dari upaya perbaikan tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 16 Tahun 2012 Pasal 58 ijin Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cirebon mengeluarkan sebuah peraturan tentang Akta Kematian yang bunyinya.

1. Setiap kematian penduduk yang terjadi di wilayah wajib dilaporkan oleh keluarganya atau mewakili SKPD paling lama 30 (Tiga Puluh) hari sejak tanggal kematian.
2. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pejabat pencatatan Sipil mencatat pada buku register akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian.
3. dalam hal terjadi ketidak jelasan keberadaan seseorang karea hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya. Pencatatan kematian dapat dilaksanakan setelah adanya penetapan pengadilan.
4. Dalam hal terjadi kematian seseorang yang terjadi di wilayah kota dan tidak jelasnya identitasnya SKPD melakukan pencatatan kematian berdasarkan keterangan dari kepolisian.

5. Pencatatan kematian yang pelapomya lebih dari 1 (salu) tahun dilaksanakannya setelah mendapat penetapan pengadilan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cirebon sudah menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terpusat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006 Pasal 13 tentang Nomor Induk kependudukan maka pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan baru yang tertuang dalam PP Nomor. 37 Tahun 2007 yang memuat pelaksanaan Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2006. Kota Cirebon merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan sistem ini yang diperkuat oleh Peraturan Walikota Cirebon No. 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor. 16 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cirebon.

SIAK merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. (wikipedia, 2014). SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya (Munarja, 2014).

Dalam pembuatan akta kematian sebenarnya sangat mudah yaitu masyarakat hanya melaporkan jika ada kematian pada ketua RT/RW, Lurah dan camat agar bisa diproses.

Masalah yang sering ditemukan dalam pembuatan akta kematian adalah :

1. Proses pembuatan Akta kematian yang memakan waktu yang relatif lama.
2. Ketersedian ruang pelayan dan ruang tunggu ( antrian ) yang sempit sehingga menyebabkan sebagian masyarakat pengguna layanan harus menunggu di luar gedung.
3. Pendaftaran pelayana secara online yang memakan waktu relatif lama.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :

**“KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA CIREBON”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti menemukan suatu masalah pokok didalam penelitian ini yaitu “Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon”

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Untuk lebih memfokuskan penelitian ini maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
3. Upaya apa yang dilakukan dalam menyelesaikan hambatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari masalah ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan hambatan dalam pelayanan dalam penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya dalam menyelesaikan hambatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon .

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan bagian dari penerapan teori-teori yang diperoleh penulis di bangku kuliah terhadap permasalahan yang timbul di lapangan, dalam hal ini yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon khususnya mengenai masalah bagaimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam penerbitan Akta Kematian.
2. Bagi objek yang diteliti, dengan hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam melaksanakan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam penerbitan Akta Kematian.
3. Kegunaan bagi Akademik, dari hasil penelitian ini juga mudah-mudahan dapat dijadikan pertimbangan bagi para pembaca yang mempunyai kepentingan serta menaruh minat terhadap penelitian yang

sama, yang selanjutnya dapat dikembangkan demi kesempurnaan penelitian ini.

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cirebon pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kota Cirebon. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Menurut : Rasyid 2000 (dalam Hardiansyah, 2018 : 19) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparaturnya.

Menurut : Zeithaml et al 1990 (dalam Hardiansyah, 2018 : 56) Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”.

Keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan misinya terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat tergantung dan ditentukan antara lain oleh sumber daya manusia yang dimilikinya dan bagaimana aparatur pemerintah memberikan pelayanan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Karena terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri

dari pemerintahan yang baik (*Good governance*) sebagai tujuan dari penyalahgunaan aparatur negara.

Kualitas pelayanan pembuatan Akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon memiliki beberapa konsep penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan Akta Kematian yaitu :

- 1) **Transaparansi** yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Transparansi didukung oleh adanya proses penyelenggaraan terbuka, segala bentuk proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilihat oleh masyarakat dan masyarakat pun dapat merasakan serta memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami juga merupakan faktor pendukung dari adanya transparansi dalam pelayanan pembuatan akta kematian, peraturan dan prosedur dalam pelayanan dinilai penting agar masyarakat teratur dan paham akan

layanan yang diberikan oleh aparatur, sehingga peraturan menimbulkan persyaratan yang harus dipenuhi dengan prosedur yang telah ditentukan yaitu dari mulainya surat pengantar RT atau RW setempat hingga kecamatan ini merupakan prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat karena sudah merupakan peraturan serta persyaratan dalam pembuatan akta kematian.

Kemudahan untuk memperoleh informasi hal ini sangat penting terjadi pada transparansi, keterbukaan pada suatu pelayanan dilihat dari informasi yang mudah dan dimengerti oleh masyarakat sehingga peraturan dan prosedur diketahui oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

**2) Akuntabilitas** yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik. Penyelenggaraan

pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan pelayanan dengan tujuan yang diharapkannya, Kinerja merupakan hal yang sangat penting pada suatu pelayanan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan akan sesuatu yang belum terpenuhi. Kinerja yang baik yang sesuai dengan tugas dan fungsinya dan memenuhi standar operasional pelayanan akan menghasilkan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

Akuntabilitas atau pertanggungjawaban bukan saja pada kinerja aparatur tetapi ada pada pembiayaan pelayanan, perlunya kesesuaian dalam hal biaya pelayanan yang terdapat pada Undang-Undang harus terealisasi karena jika tidak menuruti pada Undang-Undang terjadi penyelewengan pada biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

Akuntabilitas pada pelayanan juga harus membuat suatu produk atau hal yang baru untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan. Sehingga peningkatan kinerja pada aparatur pun lebih mengoptimalkan kepentingan masyarakat dengan adanya produk pelayanan yang efektif, mudah, murah dan praktis.

- 3) **Kondisional** yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat pengguna jasa yang sesuai kondisi

pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparaturnya dalam menghadapi kendala - kendala dalam pelayanannya. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Efisiensi dan efektivitas merupakan modal yang utama pada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Semakin efisien dan efektivitas dalam pelayanan akan meningkatnya juga kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Berpegang pada pedoman Standar Pelayanan Minimum membuat optimalnya efisiensi serta efektifnya suatu pelayanan masyarakat yang diterbitkan oleh aparaturnya. Biaya, waktu terorganisir dengan baik mencerminkan kondisional yang memuaskan masyarakat akan layanan yang diberikan.

**4) Partisipatif** yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari mengidentifikasi peran masyarakat, mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Partisipatif atau peran dari masyarakat pada pelayanan sebagai hal yang penting bagi berjalannya pemerintahan, adanya sinergi antara

pemerintah atau aparatur dengan masyarakat akan menjadikan pelayanan berjalan dengan baik dan teratur, karena akan terjadi timbal balik yang signifikan layanan dari aparatur dirasakan oleh masyarakat yang dapat dinilai baik buruk serta puas atau ketidak puasan terhadap pelayanan tersebut.

Metode instrument pun menjadikan peran partisipatif masyarakat muncul dan mengikuti alur pelayanan yang ada, kecocokan instrument pun modal utama bagi masyarakat karena kebutuhan masyarakat agar cepat terpenuhi dengan menggunakan hal yang praktis, mudah, murah dan terjangkau dari berbagai kalangan masyarakat. Hal ini perlu ada kecocokan antara metode pelayanan dan masyarakat yang dilayani juga sinerginya aparatur yang berperan aktif agar partisipatif masyarakat lebih dapat tinggi dan menciptakan kepuasan serta meningkatnya kualitas pada pelayanan.

- 5) **Kesamaan Hak** yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, layanan dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keteguhan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan norma sebagai aparatur yang melayani masyarakat dan cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada masyarakat saat melayani. Keramahan serta ber etika yang baik modal

utama bagi pemberi layanan agar masyarakat merasa nyaman dilayani dan dapat dinilai baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan.

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban** yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan aparatur kepada masyarakat dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Keadilan dalam memberikan pelayanan memang sulit dilakukan, namun pemerataan dalam pelayanan akan sedikit mengimbangi, karena tidak semua masyarakat sama dan satu sama lain ingin cepat terlayani dengan baik dan memuaskan. Patuhnya dan berpegang pada etika dan norma tanpa ada diskriminasi akan menciptakan kenyamanan serta timbul nilai baik yang meningkatkan kualitas pada pelayanan.

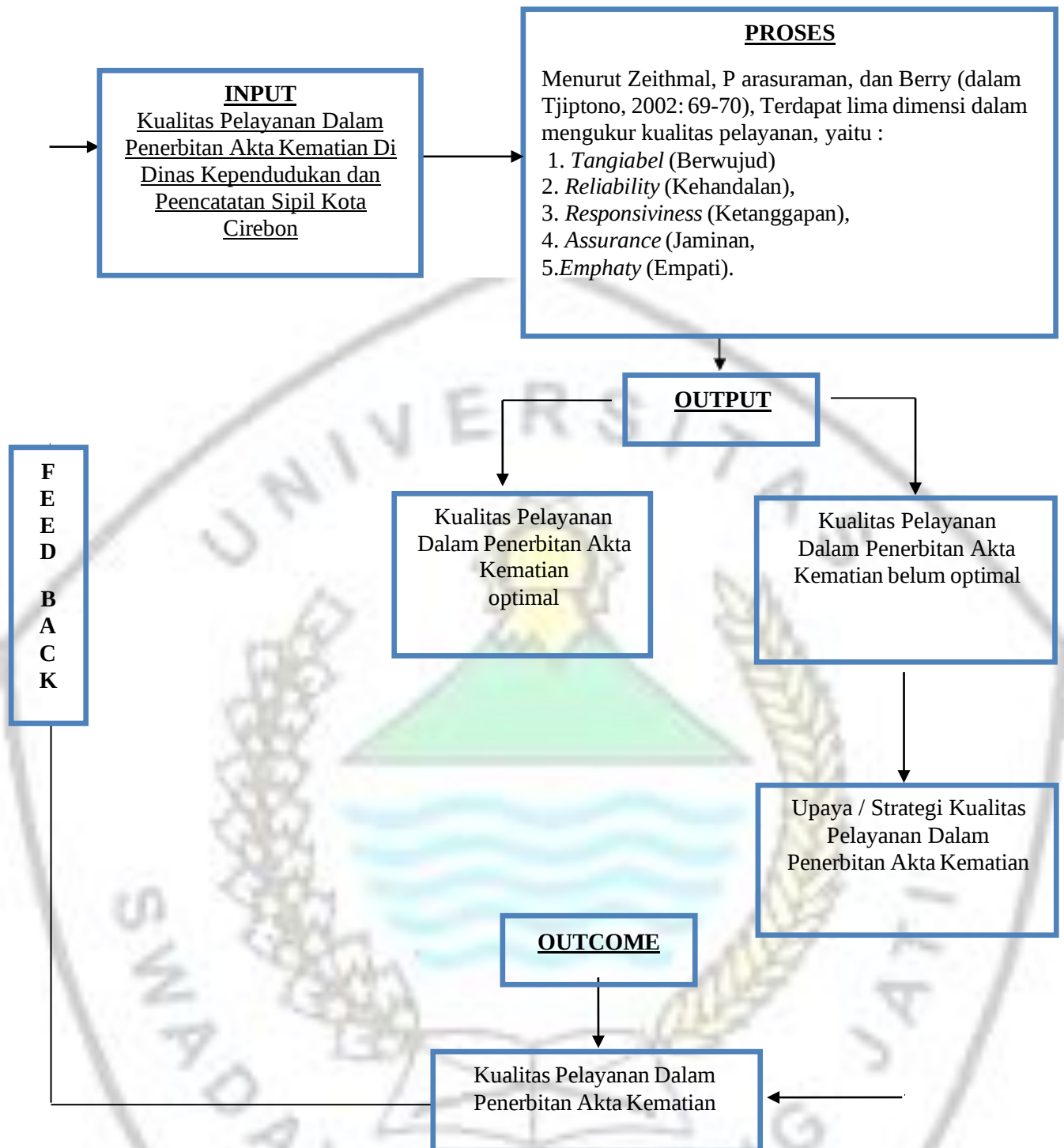
Kejujuran pada pelayanan pun modal utama bagi aparatur untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mempunyai sikap acuh terhadap pelayanan yang diberikan. Kode etik diperlukan pada aparatur dalam melayani masyarakat, mengharapkan imbalan atau balasan akan jasa pelayanan hal itu bukan kode etik sebagai aparatur yang mementingkan kepentingan masyarakat pada aparatur pemberi layanan.

Keenam konsep yang terurai diatas akan menghasilkan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Cirebon yang dinilai dapat memuaskan para masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut ini adalah model kerangka berpikir peneliti yang telah dimodifikasi untuk memperjelas sebagai tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan diatas :





**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon” adalah sebagai berikut:

### 1.7.1 Definisi Operasional

Berdasarkan penelitian dari permasalahan, peneliti mengemukakan definisi sebagai berikut :

1. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.
2. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjiptono, 2002 : 69-70), Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibel* (Berwujud),
- 2) *Reliability* (Kehandalan)
- 3) *Responsiviness* (Ketanggapan)

- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Emphaty* (Empati)
3. Akta Kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang, yang harus dicatat dan didukung oleh Negara dalam bentuk Akta Kematian.

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian penelitian yaitu Kualitas Pelayanan dioperasionalisasikan atau dijabarkan kedalam parameter dan indikator seperti yang tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Operasionalisasi Konsep Penelitian**

| Konsep                                                                 | Dimensi                                |    | Parameter                        |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----|----------------------------------|
| Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjiptono, 2002: 69-70) | <i>Tangibel</i><br>(Berwujud)          | 1. | Fasilitas Fisik                  |
|                                                                        |                                        | 2. | Kelengkapan Peralatan            |
|                                                                        |                                        | 3. | Penampilan Petugas               |
|                                                                        | <i>Reliability</i><br>(Kehandalan)     | 1. | Kemampuan Petugas                |
|                                                                        |                                        | 2. | Standar Pelayanan                |
|                                                                        |                                        | 3. | Kecermatan Dalam Pelayanan       |
|                                                                        | <i>Responsiviness</i><br>(Ketanggapan) | 1. | Merespon keluhan                 |
|                                                                        |                                        | 2. | masyarakat Melayani dengan cepat |
|                                                                        |                                        | 3. | Melayani dengan tepat dan cermat |
|                                                                        | <i>Assurance</i><br>(Asuransi)         | 1. | Jaminan Tepat waktu              |
|                                                                        |                                        | 2. | Jaminan Biaya                    |
|                                                                        |                                        | 3. | Jaminan Kepastian Biaya          |
|                                                                        | <i>Emphaty</i><br>(Empati)             | 1. | Ramah Sopan Santun               |
|                                                                        |                                        | 2. | Tidak Diskriminatif              |

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Menurut Sugiyono (2009: 2) bahwa : “Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2009: 2)

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci,

teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Sugiyono, 2009: 9)

### 1.8.2. Informan dan Teknik pemilihan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informan selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informan atau data yang dibutuhkan oleh peneliti, dengan mempertimbangkan karakteristik dan berdasarkan penelitian.

Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Informan Kunci (*Key Informan*)

- Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

**b. Informan Pendukung (*Supporting Informan*)**

- Pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
- Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.

**1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut :

- **Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan,

kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

- **Wawancara**

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan

pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

- **Dokumentasi**

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, Peraturan Walikota Cirebon tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Kecamatan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

#### 1.8.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah berikut :

- **Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian di sederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

- **Penyajian Data**

Data yang disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya mengambil data pokok untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

- **Verifikasi Data**

Peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang telah peneliti kumpulkan lalu dibuat pola, model, tema, hubungan, dan persamaan terhadap hal-hal yang sering muncul.

### • Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

## 1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1.9.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, yang terletak di jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 38, Sukapura, Kecamatan Kejaksan, Kota Cirebon Jawa Barat.

Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena :

1. Adanya masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian mudah dijangkau sehingga memudahkan penulis melakukan penelitian

### 1.9.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat diselesaikan dalam waktu Empat bulan terhitung bulan Maret sampai dengan Juni 2022. Bentuk kegiatan yang direncanakan untuk dilakukan dalam waktu empat bulan tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Rencana Jadwal Penelitian**

[illegible]

