

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.²

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui

¹ Saputra, S. D., Afifuddin, A., & Widodo, R. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 2019, hlm.38.

²Baunsele, D. A., & Hardianto, W. T. Proses Pelayanan E-Ktp Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(1), 2019, hlm.113.

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.³

Pelaksanaan otonomi daerah memungkinkan seluruh pemerintahan daerah untuk segera mengelola sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian otonomi yang sangat luas pada dasarnya juga dimaksudkan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat. Melalui otonomi yang luas pemerintah daerah memiliki wewenang yang sangat luas dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan rakyat daerah.⁴

Tuntutan atas kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada eksekutif, dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya, untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan, kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.⁵

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 ditegaskan standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar

³Irfan, M. Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima:(Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bima). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 2021, hlm. 22.

⁴ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014. Hlm. 26

⁵ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014. Hlm. 8

yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan, dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat.⁶

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (Pusat, Provinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintahan daerah. Fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban memberi pelayanan umum, diantaranya pelayanan administratif. Pelayanan administratif tersebut dapat berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan penduduk, seperti layanan pembuatan KTP-E, layanan sertifikat tanah, layanan akta perkawinan, layanan akta kelahiran, layanan akta kematian dan layanan lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.⁷

Administrasi kependudukan menyangkut hajat hidup seluruh warga negara mulai lahir hingga menemui ajalnya. Ketika warga negara lahir, undang-undang mewajibkan setiap warga negara memiliki akta kelahiran yang nantinya

⁶ Ratminto, dan W.S. Atik. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2014. hlm. 258

⁷ Rumengan, B. F. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan KTP, Kk, dan Keterangan Kelahiran). Politico: Jurnal Ilmu Politik, 2015. Hlm. 3

berguna untuk memenuhi berbagai persyaratan dan kewajiban dalam berbagai aktivitas seperti bersekolah, mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), mencari pekerjaan dan sebagainya. Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan tugas Pemerintah Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi untuk menyelenggarakannya. Di sisi lain, kenyataan yang sering dijumpai adalah sering terjadi kurang sesuai dengan harapan pemerintah, di mana masih dijumpai aparat yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Pemerintah belum dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Pelayanan publik yang diberikan belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat melakukan pengaduan.⁸

Pelayanan publik belum dapat mengakomodasi kepentingan seluruh lapisan masyarakat dan belum memenuhi hak-hak dasar warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik belum sesuai dengan harapan bangsa

⁸ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014. Hlm. 27

berpendapatan menengah yang semakin maju akibat persaingan global yang semakin ketat. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakramahan, ketidakadilan, proses berbelit-belit, biaya tinggi, bahkan korupsi. Responsivitas sebagai salah satu tolak ukur pelayanan publik hampir tidak dimiliki birokrasi publik dan para pejabat publik di era negara kuat dan deregulasi setengah hati akibat lemahnya masyarakat.⁹

Pelayanan publik masih memiliki kelemahan, yaitu kurang koordinasi, kurang aspiratif, sulit diakses, inefisien, dan terlalu birokratis. Itulah sebabnya, perlu ada reorientasi terhadap pelayanan publik yang disediakan. Tentu saja apa yang direorientasikan bukan hanya pada mutu pelayanannya, tetapi juga petugas yang menyediakan layanan baik berupa barang, jasa maupun pada layanan administratif. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan, dan jaminan pelayanan bagi masyarakat perlu dijadikan materi muatan pada pelayanan publik.¹⁰

Komitmen untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara sistematis melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik masih relatif rendah. Permasalahan utama dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu pola

⁹ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014. Hlm. 27

¹⁰ Handoyo, Eko. Kebijakan Publik. Semarang: Widya Karya. 2013. Hlm. 174

penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan pada kelembagaan.

Untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan, Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi melaksanakan sosialisasi kebijakan kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sosialisasi ini dilakukan secara rutin setiap tahun dua sampai tiga kali, dengan peserta dari aparat kecamatan, dan PKK Kecamatan. Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi aparatur kecamatan selalu datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1.1
Sistem Penyelenggaran Pelayanan Publik di Kecamatan Danau Sipin

No	Kualitas Layanan	Harapan Kualitas Layanan	Studi Kasus
1	Pelayanan yang lama	Pelayanan yang lebih cepat karena dibantu oleh website Pemerintah yang sudah terkoordinasi.	Pembuatan KTP
2	Kurang Responsive	Responsive, adanya informasi seperti banner, informasi digital yang lebih responsive memberikan pelayanan ke masyarakat.	Informasi Digital ataupun tidak digital yang ada di Kecamatan, seperti Spanduk, banner dan lain-lain
3	Berbelit-Belit	Terarah dan Terstruktur	Pembuatan KTP

Sumber: Hasil Observasi di Kecamatan Danau Sipin, 2024-2025

Pada tabel 1.1 menjelaskan kualitas layanan Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi masih belum maksimal ASN Kecamatan Danau Sipin dalam pelayanan publik pada masyarakat dikarenakan masih kurang teknologi saat itu dan banyaknya ASN yang belum bisa menggunakan teknologi tetapi harapan kualitas pelayanan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik dengan dibantu teknologi dan meningkatnya kemampuan ASN di Kecamatan Danau Sipin menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

Pemerintah Kota Jambi melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dan Bappeda Kota Jambi menyelenggarakan Ajang Penghargaan ASN Berprestasi Tahun 2022 dan Lomba Inovasi Kota Jambi Tahun 2022 yang berlangsung di Aula Griya Mayang. Lomba inovasi daerah diselenggarakan untuk mendorong kompetisi positif di lingkungan pemerintahan Kota Jambi, serta dalam rangka peningkatan kinerja, pelayanan publik dan daya saing daerah. Selanjutnya, kompetisi ini juga diharapkan dapat membantu percepatan pembangunan di daerah untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Hal tersebut sesuai dengan visi Wali Kota Jambi “Penguatan Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi” dan dengan sasaran “Meningkatkan Profesionalisme ASN dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Berbasis TIK”. Penilaian Lomba Inovasi Daerah dilakukan kepada perangkat daerah yang telah berhasil melakukan inovasi daerah, baik yang bersifat konvensional maupun berbasis teknologi informasi. Terdapat tiga kategori Lomba Inovasi Daerah Kota Jambi Tahun 2022, yaitu Kategori Inovasi Tata Kelola Pemerintah Daerah, Kategori Inovasi

Pelayanan Publik dan Kategori OPD Terinovatif. Untuk Kategori Inovasi Pelayanan Publik Terbaik, tampil sebagai juara 1 Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi, Juara 2 Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi dan Juara 3 Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Jambi.¹¹

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan, seperti pembuatan KTP yang terlalu rumit sehingga sehari-hari untuk proses pelengkapan dokumentasi pembuatan KTP, dan pembuatan surat keterangan kematian yang rumit. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pemerintahan, khususnya Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi dalam pelayanan publik. Untuk mengetahui pelayanan publik yang ada di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi, penulis memilih judul: “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi”.

Adapun penelitian terdahulu pertama yaitu Gideon Ambelong Rangan tahun 2020 mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat, mengenai dalam proses pemberian layanan ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivness*

¹¹ Diskominfo Kota Jambi, dalam <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=15930> diakses pada tanggal 30 Maret 2023 pukul 04.00 WIB

(Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan), yang antara lain masih terbatasnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan serta keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah, kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, kehadiran petugas yang berwenang untuk menandatangani terkadang tidak selalu berada di tempat, dan masalah ketimpangan jumlah layanan yang datang terhadap jumlah alat dan personil yang ada. Sedangkan dalam dimensi *Empathy* (Empati) telah berjalan dan dilaksanakan dengan baik, yang antara lain pegawai telah memberikan perlakuan yang ramah, sopan dan santun kepada pengguna layanan yang akan dilayani. Selain itu, sikap penuh perhatian juga ditunjukkan pegawai pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan yang berbeda-beda pada setiap orang.¹²

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Gideon Ambelong Rangan adalah membahas Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan sedangkan Peneliti Josef Kurniawan Kairupan adalah membahas Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian Gideon Ambelong Rangan adalah memiliki tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat, dan untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam proses pelaksanaannya.

Adapun penelitian terdahulu kedua Vira Pristikawati dan Trena Aktiva Oktariyanda mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi

¹²Rangan, G. A. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*, 8(2), 2020, hlm.507-520.

Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, membahas mengenai terdapat saran yaitu perlu penertiban kedisiplinan pegawai, meningkatkan motivasi kerja bagi pegawai dan perbaikan sarana dan prasarana untuk menunjang kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Manyar Sabarangan.¹³

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Vira Pristikawati dan Trena Aktiva Oktariyanda adalah membahas Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya sedangkan Peneliti membahas Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian Vira Pristikawati dan Trena Aktiva Oktariyanda adalah membahas mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.

Adapun penelitian terdahulu ketiga Subhan Suaib mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor camat sekarbela dalam aspek

¹³ Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 2024, hlm. 49-62.

Reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di kantor camat sekarbela sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak kecamatan sekarbela yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.¹⁴

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Subhan Suaib mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) sedangkan Peneliti yaitu kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Adapun penelitian terdahulu keempat Putri Liana Lutfia dan Endang Indartuti mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. asil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Gebang Putih telah menerapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphasis serta indikator-indikator yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal layanan pengguna, masyarakat Kelurahan Gebang Putih senang dengan permasalahan mereka yang telah ditangani. Secara Keseluruhan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Gebang

¹⁴Subhan, S. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram). 2021.

Putih di atas rata-rata dan sudah dapat dikatakan baik.¹⁵

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Putri Liana Lutfia dan Endang Indartuti membahas kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan: studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sedangkan Peneliti membahas kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian Putri Liana Lutfia dan Endang Indartuti adalah membahas mengenai kualitas pelayanan publik di bidang administrasi.

Adapun penelitian terdahulu kelima Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin yang membahas kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan mengenai (1) kualitas pelayanan publik dimensi *tangible* dinilai kurang memuaskan karena tempat pelayanan masih kurang memadai, untuk dimensi *reliability* karena pegawai belum sepenuhnya menguasai alat bantu pelayanan, dimensi *responsiveness* sudah bagus dan melakukan pelayanan dengan cepat, dimensi *assurance* dan *empati* sudah dilakukan sesuai harapan karena melayani dengan sikap yang ramah dan sopan, (2) faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumberdaya pegawai yang masih kurang. (3) faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga

¹⁵ Lutfia, P. L., & Indartuti, E. Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 2022, hlm. 191-197.

proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.¹⁶

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin adalah kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan sedangkan Peneliti membahas kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin adalah membahas mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan.

Adapun penelitian terdahulu keenam Edi Epron Sihombing dan Nursiah Hasibuan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas, membahas 1) Kantor Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia; 2) masyarakat Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum; 3) adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan; 4) sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir; 5) Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang

¹⁶Rohman, A. N., Ati, N. U., & Abidin, A. Z. Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Respon Publik*, 15(6), 2021, hlm. 72-78.

Lawas memberikan kesan yang menyenangkan.¹⁷

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Edi Epron Sihombing dan Nursiah Hasibuan adalah kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas sedangkan Peneliti membahas kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian Edi Epron Sihombing dan Nursiah Hasibuan adalah membahas mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Adapun penelitian terdahulu ketujuh Salmani mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Adminitrasi Kependudukan Di Kecamatan HalongKabupaten Balangan Kualitas Pelayanan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Halong Kabupaten Balangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui kinerja pegawai Pada Kantor Camat Halong Kabupaten Balangan¹⁸

Perbedaan Peneliti dengan hasil penelitian Salmani adalah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sedangkan Peneliti membahas Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

¹⁷ Sihombing, E. E., & Nursiah, H. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik)*, 1(1), 2025, hlm. 1-7.

¹⁸Salmani. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab). 2021.

Sedangkan persamaan Peneliti dengan hasil penelitian Salmani adalah membahas mengenai pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan fenomena lapangan dan observasi peneliti, peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi?
2. Faktor Pendorong atau Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Segala hal penelitian tentu mempunyai tujuan, adapun tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui Faktor Pendorong atau Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan Pendidikan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.
2. Sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan bagi Mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian di bidang yang sama.
3. Sebagai masukan bagi Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi dalam kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan dilapangan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, prosedural, berbelit-belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Indikator menurut Parasuraman dan Leonardo mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, yaitu:¹⁹

- a) Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik,

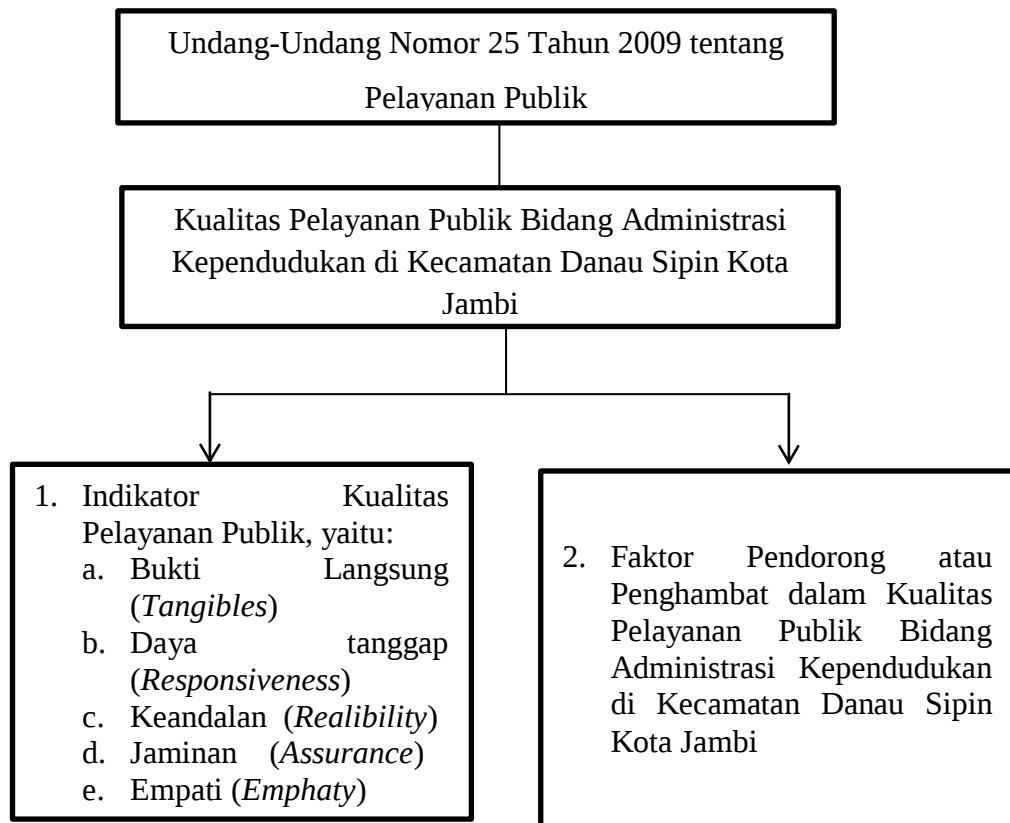
¹⁹ Kairupan, J. K. Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Jurnal Administrasi Publik, 2015. Hlm. 6

pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon, computer, dan lain-lain.

- b) Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Keinginan ini seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
- c) Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya.
- d) Jaminan (*Assurance*), yaitumencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakan akan bebas dari kesalahan.
- e) Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahamai kebutuhan

para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.6 KERANGKA PIKIR



Gambar 1. Kerangka Pikir

1.7 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian deskriptif penelitian menggambarkan suatu kondisi apa adanya dari hasil penelitian di lapangan.

Dalam konteks ini metode penelitian adalah serangkaian prosedur, berupa cara yang digunakan peneliti untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini, sehingga dalam berkelanjutannya menjadi satu kesatuan yang utuh dan konsisten antara metode yang digunakan dengan teknik operasional dalam pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

1.7.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengertian penelitian deskriptif sebagai penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi bersifat komperatif dan korelatif²⁰

Dalam penelitian ini akan digunakan metodologi pendekatan studi kasus yaitu studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terinci, memiliki data, pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas atau individu.²¹

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif peneliti rasa mampu dalam mendefinisikan dan menjelaskan situasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

²⁰ Achmadi dan Narbuko, *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004

²¹ Bagong Suyanto dan Sutinah, "*Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*", (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2007).

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lingkup dalam penelitian ini adalah tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diperoleh pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai mana dari fakta yang relevan. Sebagai sebuah studi kasus, penelitian ini juga ingin mengurai serta menjelaskan secara komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi, suatu program atau suatu situasi sosial.²²

Untuk membatasi peneliti dalam penelitian digunakan batasan masalah yang disebut dengan fokus penelitian. Adapun fokus dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sebagai langkah untuk mengukur permasalahan penelitian. Maka dari itu peneliti memfokuskan penelitian pada :

- a. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.
- b. Faktor pendorong dan penghambat dalam kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

²² Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung, Remaja Roesdakarya, 2003. Hlm. 201

1.7.4 Sumber Data

Ada 2 (dua) jenis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (*responden*).²³ Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁴

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber di tempat.²⁵ Data utama penelitian ini adalah data terkait bidang administrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi. Sumber data adalah Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu.²⁶

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁷

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai pendukung data primer yang dipandang berkaitan dengan pokok kajian yang diteliti. Data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen,

²³ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Op. Cit.*,

²⁴ Hardani, dkk, "*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*", (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

²⁵ Indrasari, Y. Efisiensi saluran distribusi pemasaran kopi rakyat di desa Gending Waluh Kecamatansempol (IJEN) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 2020, hlm. 46.

²⁶ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Loc. Cit.*

²⁷ Hardani, dkk, *Loc. Cit*

baik berupa dokumen-dokumen penting seperti kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan maupun bahan perpustakaan lainnya.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang berada di dalam lingkup penelitian, yang artinya orang tersebut dapat memberikan informasi tentang situasi serta kondisi latar penelitian.²⁸

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *snowball sampling*, dimana informan diperoleh melalui proses bergulirnya penelitian dilapangan. Teknik ini bermanfaat untuk menemukan, mengidentifikasi, memilih, dan mengambil sampel dalam suatu hubungan.²⁹

Informan yang akan menjadi sumber informasi bagi penulis dalam penelitian ini adalah :

- a. Camat di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi
- b. Staff dibidang Administrasi di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi sebanyak 2 orang.
- c. Masyarakat di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi sebanyak 5 orang.

²⁸ Suriani, N., & Jailani, M. S. Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 2023, hlm.26.

²⁹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018).

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁰

a. Observasi

Menurut Sukmadinata, menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif ataupun nonpartisipatif. Dalam observasi partisipatif (*participatory observation*) pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, pengamat ikut sebagai peserta rapat atau peserta pelatihan. Dalam observasi nonpartisipatif (*nonparticipatory observation*) pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan.³¹

b. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Tujuan dari mengadakan ini ditegaskan oleh Lincoln dan Guba yaitu mengkonstruksi mengenai orang, kejadian,

³⁰ Ahyar, Hardani, and Dkk. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. 2020. Hlm. 22

³¹ *Ibid.*, hlm 23

kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan kepedulian.³²

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.³³

³² *Ibid.*, hlm 24

³³ *Ibid.*, hlm. 25

1.7.7 Teknis Analisis Data

Analisis data di dalam penelitian kualitatif bergerak secara induktif yaitu dari data atau fakta menuju ketinggian abstraksi yang lebih tinggi, termasuk juga melakukan sintesis dan mengembangkan teori (bila diperlukan, serta datanya menunjang). Jadi artinya analisis data pada penelitian kualitatif lebih bersifat *open ended* dan harus disesuaikan dengan data atau informasi di lapangan sehingga prosedur analisisnya sukar untuk dispesifikkan sedari awal.³⁴

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis data yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa. Sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.³⁵

b. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman, penyajian data yang dimaksud adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan

³⁴ *Ibid.*, hlm. 26

³⁵ *Ibid.*, hlm.27

sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.³⁶

c. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Kesimpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan. perlu diingat kesimpulan penelitian bukan ringkasan penelitian.³⁷

³⁶ *Ibid.*, hlm. 26

³⁷ *Ibid.*, hlm 27

1.7.8 Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan, dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu memeriksa kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.³⁸

Menurut Sugiyono, triangulasi sumber merupakan teknik mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber untuk menguji kredibilitasnya. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber yang berbeda, misalnya informan yang berbeda-beda atau menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Triangulasi dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk:³⁹

a. Meningkatkan keabsahan data

Dengan menggunakan berbagai sumber dan teknik pengumpulan data, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh adalah valid dan akurat.

b. Memperkuat kredibilitas penelitian

Penggunaan triangulasi menunjukkan bahwa penelitian telah dilakukan secara cermat dan komprehensif, sehingga hasilnya lebih dapat dipercaya.

c. Menghindari bias

³⁸ *Ibid.*, hlm 28

³⁹ *Ibid.*, Sugiyono

Dengan menggabungkan berbagai perspektif dan metode, peneliti dapat menghindari bias dalam pengumpulan dan analisis data.

