

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :  
**NUR'AIN DAHIBA**  
**S.21.16.083**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM STRATA SATU (S1)  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN**  
**KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO**

Oleh:

**Nur'ain Dahiba**  
**S.2116.083**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Syarat Ujian

Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Di Setujui Oleh Tim Pembimbing

Pada Tanggal.....2020

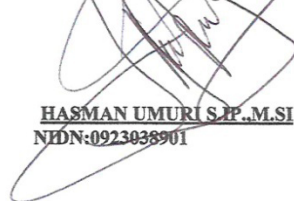
Menyetujui:

Pembimbing I





**DARMAWATY ABD RAZAK S.IP.,M.AP**  
**NIDN:0924076701**

Pembimbing II



**HASMAN UMURI S.IP.,M.SI**  
**NIDN:0923038901**

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



**DARMAWATY ABD RAZAK S.IP.,M.AP**  
**NIDN:0924076701**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN**  
**KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO**

Oleh :

**NUR'AIN DAHIBA**

**NIM : S.21.16.083**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Hari/Tanggal: April 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. DARMAWATY ABD RAZAK S.Ip., M.Ap
2. HASMAN UMURI S.Ip., M.Si
3. DR. DRA. HJ. RUSNI DJAFAR M.PA
4. H. UMAR SUNE, S.Sos, M.Si
5. BALADA RAFF S.Sos, M.Si



Mengetahui,

  
Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
**DR. ARMAN S.Sos., M.Si**  
NIDN : 0913078602

  
Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan  
**DARMAWATY ABD RAZAK, S.Ip., M.Ap**  
NIDN : 0924076701

### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur'ain Dahiba

Nim : S2116083

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (skripsi) "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOALEMO" adalah asli dan belum pernah diajukan mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di universitas ichsan gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya (skripsi) ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya selaku penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi.

Gorontalo, 2020

Yang membuat pernyataan

  
**NUK AIN DAHIBA**  
**NIM : S2116083**



## ABSTRAK

**NUR'AIN DAHIBA. NIM S.21.16.083.** Skripsi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo dalam hal pembuatan kartu keluarga dan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo. Dalam penulisan metode kali ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam suatu persoalan kualitas pelayanan tantangan yang dihadapi oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo antara lain mewujudkan membangun kerja sama, nyata, dan suatu pertanggungjawaban sebagai kepemimpinan yang baru . Dari keadaan dan tantangan tersebut maka perlu adanya penyelesaian agar tercipta kualitas prima dalam sumber daya aparatur, sumber keuangan serta sarana dan prasarana memadai, sehingga bisa meningkatkan dan membangun kemampuan serta kehidupan masyarakat dengan adanya strategi dan program yang ada. Pelaksanaan pelayanan publik yang dihubungkan dengan harapan masyarakat menjadikan dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo yang maju, mandiri melalui pendekatan pembangunan daerah, kemudian dihadapkan dengan berbagai permasalahan, kendala serta keterbatasan-keterbatasan sebagaimana layaknya daerah-daerah lain yang tengah tumbuh dan sesuai dengan perkembangan dinamikanya. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo harus mampu membuat sebuah terobosan baru terkait upaya percepatan pelayanan publik di Kabupaten Boalemo, yang diberi nama TUMOPAT (*Tuwawu, Motapu, Wopato*), atau dalam satu pelayanan, terbit empat dokumen administrasi kependudukan pada setiap warga yang hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam.

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanan publik, dinas kependudukan dan catatan sipil.*

## ABSTARC

**NUR'AIN DAHIBA.NIM S21.16.083.** Thesis on the quality services in making family cards in Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.

This study aims to determine how the level of community satisfaction in public services dukcapil services in terms of making family cards and to determine factors of service quality in improving the quality of public service in dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo. In this study, the authors used qualitative research methods, while the data collection techniques used where in depth interviews, observation and documentation.

The result of the research show that in a servicesquality problem the challenges faced by dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo include realizing building cooperation, real and responsibility as a new paradigm. To get out of these circumstances and challenges, it is necessary to be supported by the quality of excellent apparatus resources, and financial resources, as well as adequate facilities and infrastructure, which are able to improve and develop the capabilities and lives of the people through existing services programs and strategies. The implementation of public services that are connected with various problems, constrains and limitation like others regions that are growing and accordance with the dynamics development. So that in order to improve the quality of public services, dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo must be able to make new breakthroughs related to accerelate public services in the boalemo distric named TUMOPAT (tuwawu,motapu,wopato) or in one services, four population administration documents were issued for each citizen only takes less than an hour.

***Keywords : Quality of public services, population services and civil registration***

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO :*

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua” (Aristoteles)

“Sesungguhnya allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11).

“Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya” (Aindahiba)

“Yakinkan dengan Iman, Usahakan dengan Ilmu, Sampaikan dengan Amal.  
Bersyukur Dan Ikhlas. YAKUSA!!

### *PERSEMBAHAN :*

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT tuhan semesta alam
- ❖ Yang istimewa kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Oni Dahiba Dan Noni Bausin yang telah banyak berkorban dan memotivasi dalam penyelesaian study ini.
- ❖ Untuk Kakak-kakakku Sarton Dahiba dan Susanty Otoluwa, sekaligus Adikku tercinta Abdul Walid Dahiba yang selalu menyemangati dan membantu dalam suka maupun duka untuk perjuangan study ini.
- ❖ Mohammad Syarief Evansyah, seseorang yang sangat luar biasa dalam perjuangan study ini dan terimakasih sudah mendampingi saya selama ini.
- ❖ Teman-teman seperjuangan fakultas ilmu sosial dan politik, Terima kasih sudah menjadi bagian dari kehidupanku.

Aku belajar, Aku Tegar, Dan Aku Bersabar Hingga Aku Berhasil.



Alhamdulillah.

ALMAMATERKU TERCINTA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TEMPATKU MENIMBAH ILMU  
2020

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puji dan syukur saya selaku penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Boalemo”** ini bisa terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan diajukanya skripsi ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Boalemo.

Skripsi yang penulis buat ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada berbagai pihak terutama pembimbing, serta pihak lembaga dimana penulis menuntut ilmu. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Rektor Universitas Ichsan Gorontalo Dr. Abdul Gafar La Tjokke, M.Si

2. Ketua Yayasan Universitas Ichsan Gorontalo Muh Ichsan Gafar SE.,M.Ak
3. Dekan Universitas Ichsan Gorontalo Dr. Arman.S.Sos.,M.Si
4. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo serta selaku Dosen Pembimbing I Darmawaty Abdul Razak S.IP.,M.AP dan Pembimbing II Hasman Umuri S.Ip.,M.Si yang telah memberikan arahan, dukungan dan nasehat.
5. Dosen Penanggung Jawab Prodi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Balada Raf S.Sos.,M.Si / Septiono Eka Putra yang telah banyak membantu dalam penyelesaian study.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo yang telah membantu peneliti dalam hal penyediaan data yang di butuhkan dalam penelitian ini.
7. Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberi dukungan dan motivasi terbaik untuk kesuksesan. Dan ucapan Terimakasih untuk seseorang yang telah setia menemani peneliti dalam segala hal, karena bentuk kerja keras bersama beliau semua bisa di lalui dengan baik.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemnerintahan yang tidak sempat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari berbagai kekurangan yang mungkin saja ditemukan dalam skripsi ini, maka segala saran dan kritik yang

sifatnya membangun akan diterima dengan senang hati. Semoga Tuhan Yang Maha Esa meridhoi segala aktivitas kita. Aamiin..

*Wassalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Gorontalo,

2020

Penulis  
NUR'AIN DAHIBA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	
ABSTRAC	
MOTTO PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Konsep Pelayanan Publik	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	5
2.1.2 Faktor-Faktor Pelayanan	5
2.1.3 Bentuk Dasar Pelayanan	9

2.2.	Pengertian Kartu Keluarga.....	12
2.2.1	Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga.....	12
2.3.	Konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	13
2.3.1	Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	15
2.4.	Konsep Dasar Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
2.5.	Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1.	Objek Penelitian.....	22
3.2.	Metode Penelitian.....	22
3.2.1	Desain Penelitian.....	22
3.2.2	Fokus Penelitian.....	22
3.2.3	Informan Penelitian.....	23
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1	Data primer.....	24
3.3.2	Data Sekunder.....	25
3.4.	Metode Analisa Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	27
4.1.1	Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	27
4.1.2	Visi dan Misi.....	37
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.3	Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP.....		53
5.1.	Kesimpulan.....	53
5.2.	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Umumnya, pelayanan berkaitan erat dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam suatu negara, keperluan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi fungsi dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan dari suatu usaha/kegiatan yang bersifat jasa adalah pelayanan. Pelayanan dalam bidang pemerintahan memiliki peran yang sangat penting sebab berkaitan dengan kepentingan umum. Pelayanan umum yang dilaksanakan oleh pemerintah meliputi semua aparatur sipil negara serta makin terasa dengan adanya peningkatan terhadap kesadaran benegara dan bermasyarakat.

Dalam undang-undang RI No 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, menjelaskan bahwasanya dalam administrasi kependudukan merupakan suatu susunan kegiatan tatanan dan penerbitan



dokumen serta data kependudukan melalui struktur yang berkaitan untuk pelayanan publik dan pengembangan sector.

Dalam penilaian masyarakat terhadap pelayanan, peningkatan dalam pelayanan kependudukan merupakan suatu hak yang harus diwajibkan ada akan tetapi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa harapan masyarakat sebenarnya. Sebagaimana yang diketahui bahwa pelayanan dalam masyarakat sudah menjadi budaya tersendiri. Akan tetapi masalah dalam pelayanan sering membuat dampak yang merugikan terhadap masyarakat yang menerima layanan.

Pada dasarnya salah satu jenis pelayanan publik merupakan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, sebab ada kaitannya dengan eksistensi sebagai warga negara indonesia. Dalam hal ini pelayanan yang terdapat dalam bidang administrasi kependudukan yaitu kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta nikah, akta kematian dan akta kelahiran. Dan penulis lebih memfokuskan pada pelayanan kartu keluarga dikarenakan kualitas pelayanan kartu keluarga sangat penting sebab kartu keluarga salah satu penentu nasib masyarakat di kemudian hari. Misalnya ketika membuat kartu tanda penduduk perlunya lampiran dari kartu keluarga dan apabila meneruskan sekolah ke jenjang perguruan tinggi ataupun mencari beasiswa maka perlu adanya kartu keluarga.

Seringkali Lambat dan ribet sudah menjadi image buruk dalam pelayanan terhadap masyarakat. Sebab banyak sekali keluhan masyarakat tentang pelayanan yang belum maksimal. Di mulai dari proses pelayanan

yang lambat hingga akhirnya menimbulkan banyaknya antrian. Paling sering saat berhadapan dengan masyarakat yang maunya instan sementara berkas berkasnya belum lengkap.

Pemahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur yang ada dalam pembuatan kartu keluarga ini menjadi suatu permasalahan yang menjadi hambatan masyarakat. Kurangnya pemahaman tersebut membuat beberapa masyarakat yang terdapat dalam pelosok desa belum memiliki kartu keluarga tersebut dengan alasan adanya pelayanan yang tidak sesuai harapan misalnya pelayanan yang lambat karena masyarakat harus antri dari meja satu kemeja yang lainnya.

Menurut penilaian Ombudsman RI tentang kepatuhan pelayanan publik selang tahun 2017 hingga 2018 masuk dalam zona merah dan pada tahun 2019 Kabupaten Boalemo berhasil keluar dari zona merah meskipun berada di bawah Kabupaten Gorut dan Gorontalo. Untuk meningkatkan pembenahan pemerintah kabupaten boalemo perlu menciptakan program boalemo melayani warga (BMW).

Dalam standar proses pelayanan sangat penting aturan, akan tetapi peraturannya harus dilakukan secara teliti sehingga standar proses pelayanan tidak akan membatasi kreativitas local dalam penyelenggaraan layanannya. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (Dwiyanto, dkk.,2006).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan yang melatar belakangi penulis mengambil judul “ **Kualitas Pelayanan Publik**

**Dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dari penjabaran yang telah terurai dalam latar belakang diatas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas kepuasan masyarakat dalam pelayanan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo?
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan manakah yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kepuasan masyarakat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan diatas, berikut ini adalah tujuan dari penelitian:

1. Untuk mengetahui kualitas kepuasan masyarakat dalam pelayanan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kepuasan masyarakat

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari uraian diatas dapat ditemukan manfaatnya, berikut manfaat yang dicapai dalam penelitian ini :

#### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian, pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada matakuliah yang

berhubungan dengan Pelayanan Publik.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini berguna untuk suatu bahan masukan serta pertimbangan pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik.

## **3. Manfaat bagi penulis**

Bagi penulis penelitian ini dapat menambah wawasan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Layanan publik yaitu berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan ini harus sesuai dengan aturan pokok serta tatacara yang sudah ditetapkan pada organisasi. Penyelenggara pelayanan publik yaitu organisasi pemerintah maka segala bentuk layanan yang dibuat

oleh organisasi pemerintah diantaranya, administrasi kependudukan dalam pasal 1 UU No.24 Tahun 2013, yang memiliki artian dalam rangkaian penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasil dalam pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Pada waktu dikeluarkannya UU NO.22 Tahun 1999 lalu direvisi dengan UU NO.32 Tahun 2004, Maka pemerintahan daerah secara terus menerus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan tanggungjawab untuk merancang sebagaimana layaknya jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **2.1.2 Faktor-Faktor Pelayanan**

Masyarakat pada pelayanan umum mengharapkan pelayanan yang berjalan dengan kesesuaian suatu program yang memadai jika dihubungkan dengan faktor-faktor pendukung yang berfungsi memiliki guna hasil dan berdaya guna. Faktor penting pelayanan pada suatu proses yang memiliki tanggungjawab berbeda-beda namun saling berpengaruh sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang baik secara bersama-sama.

Dalam teori (Drs. H.A.S.,Moenir, 2016:88) terdapat ada enam faktor pendukung pelayanan yaitu sebagai berikut :

#### **a. Faktor Kesadaran**

Faktor ini memfokuskan pada situasi seseorang yang memiliki titik temu dari berbagai pertimbangan sampai memperoleh keyakinan, ketenangan, ketetapan hati serta jiwa yang seimbang.

*b. Faktor Aturan*

Aturan yang dapat dikatakan sebagai alat dalam segala sesuatu tindakan pekerjaan seseorang sehingga setiap aturan baik secara langsung maupun tidak langsung sangatlah berpengaruh.

*c. Faktor Organisasi*

Organisasi sebagaimana yang diketahui terdiri dari beberapa susunan akan tetapi lebih banyak pada aturan mekanismenya sehingga untuk dalam suatu organisasi perlu sarana dan prasarana pendukung berupa sistem prosedur dan metode dalam memperlancar mekanismenya.

*d. Faktor Pendapat*

Faktor pendapat biasa di artikan sesuatu imbalan yang merupakan tenaga serta pikiran seseorang yang telah banyak berjasa.

*e. Faktor Kemampuan*

Faktor kemampuan yaitu suatu tolak ukur dalam mendeteksi sampai mana aparat bisa melaksanakan tanggungjawabnya agar mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan.

*f. Faktor Saran Pelayanan*

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam terlaksananya pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut:

- a. Segi sarana maksudnya ialah kerusakan alat atau mesin peralatan yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.
- b. Segi manusia maksudnya ialah perbedaan pola pikir, orientasi, perasaan, tingkat pendidikan, keadaan sosial economic dan latar belakang budaya manusia yang breakneck raga sehingga dapat menyebabkan perbedaan pemahaman antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan dan hal tersebut dapat menghambat pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan adalah bentuk kegiatan yang sangat diperlukan oleh masyarakat untuk menunjang kebutuhan dalam perihal barang dan jasa. Pemerintah dalam hal ini menyediakan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan masyarakat secara terpenuhi.

Dalam masyarakat itu sendiri publik merupakan, pemberian pelayanan yang baik serta diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai

administrator dan juga sekaligus memiliki tindakan sebagai penguasa dalam aturan hukum tata negara (Kencana Inu Syafiee, 2003). Sedangkan Pelayanan Publik menurut Kepmenpan No 25 Tahun 2004 merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam ketentuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam pemahaman pelayanan itu sendiri merupakan kepentingan umum yang menjadi suatu tanggung jawab pelayan. Maksud dari kepentingan umum merupakan pemberian pelayanan untuk masyarakat, dalam perkembangan pelayanan jasa juga merupakan suatu kewajiban dari prosesnya penyelenggaraan, baik dalam hal pemerintahan maupun swasta.

Pengertian Pelayanan penulis mengutip pendapat dalam suatu teori yang menjelaskan pelayanan merupakan suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa (Moenir, 2016:26). Sedangkan jika dibandingkan dengan teori lain Pelayanan yaitu segala macam bentuk barang maupun jasa dalam melaksanakan ketentuan perundang-undangan (Anonim, 1993:21). Kesimpulan diatas dapat dilihat dari pemerintahan pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan atau suatu proses dalam memberikan suatu pelayanan atau jasa untuk pihak lain dalam aturan atau suatu penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sehari-hari. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan masyarakat semakin kritis dalam hal control



terhadap apa yang menjadi haknya, hal ini dilihat dengan kepuasan masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan, bahkan sering terjadi mal-pelayanan, dimana masih banyak masyarakat merasakan keganjalan dalam pelayanan yang sering merugikan masyarakat dampaknya (Widodo Djoko, 2000).

Kepuasan masyarakat tergantung bagaimana kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang utama yaitu kepuasan masyarakat, maka dari itu perlu adanya dukungan dalam mencapai sebuah keberhasilan otonomi daerah. Peran layanan sangat berpengaruh dalam artian penyelenggaraan pemerintah terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena adanya kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus bisa mengelolah daerah secara mandiri (Ganie-Rochman, 2000).

### **2.1.3 Bentuk Dasar Pelayanan**

Dalam pelayanan publik yang biasa dilaksanakan bentuknya justru tidak terlepas dari tiga macam point menurut (Drs. H.A.S. Moenir, 2016: 190-196), sebagai berikut :

a. Layanan dengan lisan

Dalam hal ini petugas pada bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi, serta bidang yang memberikan kejelasan maupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan ini bertujuan dalam bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas yang tidak hanya dari segi jumlah tetap

juga dari perannya. Dalam layanan ini cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor pembiayaan.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Terkait dengan adanya layanan perbuatan ini yang dilihat dari aparat tingkatan atas maupun bawah. Sebab dalam keahlian serta keterampilan aparat sangat berpengaruh terhadap hasil pekerjaannya.

Ketika dalam suatu layanan dapat diartikan suatu pelayanan publik maka kewajiban penyediaannya menjadi tanggung jawab besar oleh negara (Agus Dwiyanto, 2011:24). Ketika penyelenggaraan layanan publik tidak dilakukan oleh pemerintah masih memiliki banyak peran untuk menjamin agar penyelenggara layanan publik tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu sistem pelayanan publik harus mengatur peran pemerintah untuk menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan agar semua penyelenggara layanan mematuhi peraturan perundangan.

Demikian berikut prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas menurut (Batinggi Ahmad, 1992:2-15) sebagai berikut :

- a. Dalam memulai terlebih dahulu proses dan prosedurnya harus ditetapkan.
- b. Harus diketahui proses dan prosedur oleh semua pihak yang terlibat. Serta proses dan prosedurnya harus beraturan.
- c. Kualitas yang ada harus bekerja sesuai sistemnya jika kemudian sistem itu baik maka tidak akan terjadi kesalahan.

- d. Tinjauan kualitas dilakukan secara bertahap artinya harus perlu adanya perbaikan untuk prosedur kerja.
- e. Kualitas pelayanan mampu dicapai jika pemimpin organisasi bisa menciptakan suatu iklim yang dapat memutuskan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dalam penyempurnaan secara berkala.
- f. Kualitas merupakan pemenuhan kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan.
- g. Dalam kualitas harus mampu berkerja sama yang kuat sehingga karakter setiap orang dapat dipandang sebagai mitra serta dapat dihargai sebagai penentu keberhasilan tugas dan kewajiban.

Menurut Zeithmal dan Bitner (2000) tentang kepuasan pelanggan yaitu perlu adanya pengaruh terhadap suatu faktor dalam kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka dapat dilihat dari adanya lima dimensi karakteristik yang dijabarkan mampu menciptakan kualitas pelayanan. Dari teori diatas berikut kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan :

1. Bukti Nyata bisa dikatakan sesuatu yang sudah ada yang meliputi fasilitas fisik, kelengkapan administrasi serta sarana komunikasi.
2. Keandalan artinya handal atau mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan berkualitas.
3. Daya Tanggap yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan tanggap.
4. Kepastian merupakan kemampuan tanpa keragu-raguan dalam segala

bahaya maupun resiko yang akan dialami.

5. Empaty yaitu Hubungan yang dimudahkan dalam berkomunikasi agar menjadi baik dalam memberikan pelayanan.

Kepentingan umum tidak terlepas dari pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih dalam tentang pelayanan publik terlebih dahulu mengetahui apa sebenarnya pelayanan publik itu. Sebagaimana yang diketahui tentang pelayanan publik menurut teori (Dwiyanto Agus, 2011:136) yang menjelaskan bahwa : “Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat merupakan warga negara yang harus diberikan pelayanan yang baik, misalnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya

## **2.2. Pengertian Kartu Keluarga**

Kartu keluarga (KK) ialah kartu yang memuat identitas yang didalamnya terdapat data terkait nama, susunan serta hubungan didalam keluarga. Kartu Keluarga sangatlah penting adanya sebab di dalamnya memuat semua data yang ada didalam keluarga. Dengan adanya pemahaman tentang kartu keluarga maka identitas pada setiap satu keluarga memuat data-data penting terhadap keseluruhan identitas keluarganya.

### **2.2.1 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga**

Pencatatan perihal kartu keluarga dilakukan dengan prosedur diantaranya:

1. Pemohon diharapkan dapat mengurus surat pengantar dari desa setempat.
2. Surat pengantar dari desa harus memuat lampiran persyaratan
3. Pemohon dapat mengisi seluruh data keluarga yang diperlukan
4. Petugas yang ada di desa terlebih dahulu memeriksa perlengkapan berkas yang menjadi persyaratan umum.
5. Pemohon harus menyelesaikan formulir yang telah disediakan oleh kepala desa dan kemudian meneruskan formulir tersebut ke pihak kecamatan.
6. Pihak petugas kecamatan harus memeriksa dengan teliti keseluruhan berkas persyaratan kemudian dicatat dalam buku harian peristiwa penting dan kependudukan serta buku induk penduduk.
7. Pihak petugas kecamatan harus membuat terbitan kartu keluarga dalam empat rangkap.
8. Pihak petugas kecamatan yang memiliki surat perintah oleh camat, kemudian memberitahukan kartu keluarga kepada instansi pelaksana untuk perihal kelengkapan persyaratan berkas.
9. Pihak petugas kecamatan akan melakukan verifikasi serta validasi data kartu keluarga, kemudian ditandatangani oleh pejabat teknis pada bidang pendaftaran penduduk dan selanjutnya ditandatangani

oleh kepala instansi pelaksana

10. Berkas pengurusan kartu keluarga yang sudah tertandatanganinya oleh kepala instansi pelaksana akan diserahkan kembali kepada pemohon.

11. Kemudian pada tahap akhir penerbitan penandatanganan KK selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan

### **2.3 Konsep Peningkatan Kualitas Layanan**

Dalam hal kualitas layanan yang dimaksud memiliki makna adanya perubahan yang bermutu serta kondisi dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bisa dikatakan dinamis karena disesuaikan dengan adanya perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Sebagai pelayan sudah seharusnya mengetahui apapun yang sudah menjadi kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan dapat sesuai harapan, ini dilakukan semata-mata memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Menurut Sinambela, (2006:5). Pelayanan yaitu suatu upaya dalam memberikan kepuasan masyarakat, agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, serta dengan adanya tuntutan kualitas prima yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Tetapi dari beberapa kualitas prima penulis hanya mengambil tiga konsep yang menurut penulis dapat mewakili dari beberapa indikator tersebut diantaranya:

## 1. Transparansi

Transparansi merupakan pelayanan yang sifatnya transparan, mudah serta bisa di akses untuk seluruh pihak yang memerlukan dimana dalam penyediaannya harus memadai dan mudah dipahami. Transparansi dapat juga diartikan keterbukaan perihal pelayanan. Transparansi bertujuan untuk menyampaikan informasi terhadap masyarakat dalam pelayanan dari segi waktu, biaya dan prosedur lainnya.

## 2. Kondisional

Kondisional merupakan suatu kondisi dalam kemampuan pemberian layanan terhadap penerima layanan yang diatur dalam bentuk layanan umum sehingga harus memiliki keseimbangan dengan layanan yang diberi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 3. Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan suatu proses layanan yang tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya baik itu dalam bentuk suku, ras, agama, golongan, gender, serta status ekonomi.

### 2.3.1 Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Pada undang-undang dasar 1945 dikatakan bahwa kedaulatan berada ditangan rakyat dan dilaksanakan menurut undang-undang dasar (Bab 1 pasal 1) dan juga setiap orang berhak untuk mamajukan dirinya dalam memperjuangkan haknya secara kolektif untuk membangun masyarakat berbangsa dan bernegara (UUD 1945 Pasal 28C). Sebagaimana dalam beberapa undang-undang dan peraturan pemerintah

yang telah dikukuhkan partisipasi dan peran serta masyarakat selalu mendapat tempat sebagai fungsi pengawasan dan control dalam proses pembangunan seperti dalam bidang pendidikan, jasa konstruksi, hak asasi manusia, serta dll.

Di dalam kehidupan bernegara, masyarakat sejatinya adalah pemegang kedaulatan tertinggi, partisipasi masyarakat telah berada dalam posisi yang semakin penting. Dalam hal ini masyarakat selaku penyumbang aspirasi anggaran terbesar bagi pendapatan asli daerah (PAD) melalui pajak dan retribusi yang akan digunakan untuk pembangunan sudah semestinya juga dilibatkan dalam pengawasan.

Dalam penyedia pelayanan publik lembaga pengawas, legislatif serta institusi hukum sejatinya juga tidak bisa lepas dari peran serta masyarakat terlibat dalam kebijakan publik dan pengawasan sebab masyarakat selaku penyumbang anggaran terbesar bagi pendapatan asli daerah (PAD) lewat pajak dan retribusi untuk pembangunan yang telah dilaksanakan. Dalam hal tersebut merupakan suatu hal yang sangat penting dan sangat substantial bagi pemerintahan yang berdasarkan asas hukum dan democracy.

Gasparz, Vincent, (1997:5) menjelaskan bahwa "Kualitas adalah segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah Q=MATCH (Quality=Meets Agreed and Changes)".

Kemudian menurut pendapat Tjiptono, Fandy, (2000:53) bahwa



kualitas cocok untuk digunakan (*Fitness for Us*) yang dapat diartikan bahwa suatu produk atau jasa harus memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sedangkan dalam teori Goetsch dan Davis yang telah dijabarkan oleh (Fandy Tjiptono, 2012:152) yang menjelaskan tentang kualitas bahwa sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Berikut beberapa elemen-elemen kualitas yang menjelaskan sebagai berikut :

- a. Kualitas merupakan suatu kondisi yang bermutu dan dinamis
- b. Kualitas mempunyai kaitan dengan suatu produk jasa, manusia serta proses lingkungannya.
- c. Kualitas memiliki usaha yang harus terpenuhi dalam harapan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat dijabarkan bahwa apabila jasa yang diberikan sesuai dengan harapan maka akan tercipta kualitas yang ideal. Dan juga sebaliknya jika jasa yang diberikan tidak sesuai harapan maka kualitas tidak akan tercipta. Kualitas jasa tergantung baik atau tidaknya penyedia jasa dalam memenuhi harapan secara konsisten. Pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan dilihat dari pihak yang melayani dari pihak yang menerima pelayanan.

Berikut Prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut (Drs. H.A.S. Moenir, 2016:205):

- a. Terlebih dahulu menetapkan suatu proses dan prosedurnya.
- b. Semua pihak harus mengetahui proses dan prosedurnya.
- c. Mentaati aturan proses dan prosedur
- d. Pemimpin harus meninjau proses dan prosedurnya dalam waktu yang tidak ditentukan.
- e. Mampu menciptakan kualitas yang dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat.
- f. Menciptakan kualitas dengan artian harus mampu memenuhi keinginan, kebutuhan serta selera konsumen.
- g. Organisasi sangat perlu mitra dalam penunjang kualitas pelayanan.

Dalam suatu pemasaran tidak jauh dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Sehingga kualitas pelayanan yang baik mampu mempengaruhi konsumen dalam mengambil suatu keputusan, maka strategy kualitas pelayanan sangat dibutuhkan.

## **2.4 Konsep Dasar Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pelayanan publik dalam hal ini masih banyak kelemahan dalam mendapatkan kualitas sesuai harapan, Karena fungsi dalam pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah seharusnya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus memiliki suatu upaya sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS), maka dalam itu perlu adanya susunan indeks kepuasan masyarakat untuk tolak

ukur dalam pemerintah. Sebab fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan berkualitas yang baik kepada masyarakat. Secara sederhana masyarakat dapat diartikan bahwa makhluk sosial yang hidup bekerja sama dengan sesamanya membentuk keluarga, suku dan bangsa.

Dalam hal ini kepuasan mempunyai dua komponen, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam komponen layanan yang harus diperhatikan dalam memberikan kepuasan yaitu tingkah laku kesopanan serta cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat serta beramah-tamahkan.
2. Dalam hal komponen modal layanan ini harus memerhatikan berupa barang, jasa, atau surat-surat yang penting. Kepuasan seseorang terhadap barang adalah apabila barang tersebut dalam keadaan baik dalam segala dimensinya, seperti bersih, utuh/tidak kurang, tidak cacat dan lain-lain. Sedangkan seseorang terhadap jasa yang diterimanya muncul apabila jasa itu dapat dinikmati oleh panca indra dan atau perasaan seperti gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa dan lain-lain. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap surat-surat berharga akan tercapai apabila surat yang diterimanya dalam keadaan baik, tidak cacat secara hukum dalam artian dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **2.5 Kerangka Pikir**

Adanya masalah dalam pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo pada umumnya harus mampu memberikan pelayanan yang optimal sehingga dapat mencapai tujuan yaitu kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui kesesuaian antara kinerja pelayanan serta kinerja harapan masyarakat yang sama dengan peraturan perundang-undangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik haruslah ada kesetaraan dalam hubungan yang terjalin antar masyarakat, pengguna jasa, dan aparat yang bertugas sebagai pemberi layanan. Kualitas pelayanan diartikan juga sebagai suatu penilaian masyarakat terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diterima dari instansi tersebut. Dalam hal ini tindakan masyarakat sangatlah menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Dalam hal ini dapat dipahami metode tersebut meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dengan adanya penjelasan diatas terkait kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo memiliki beberapa aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi penentu keberhasilan dari pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan untuk pembuatan kartu keluarga utamanya terhadap transparansi, kondisional dan kesamaan hak. Tetapi dari beberapa kualitas prima penulis hanya

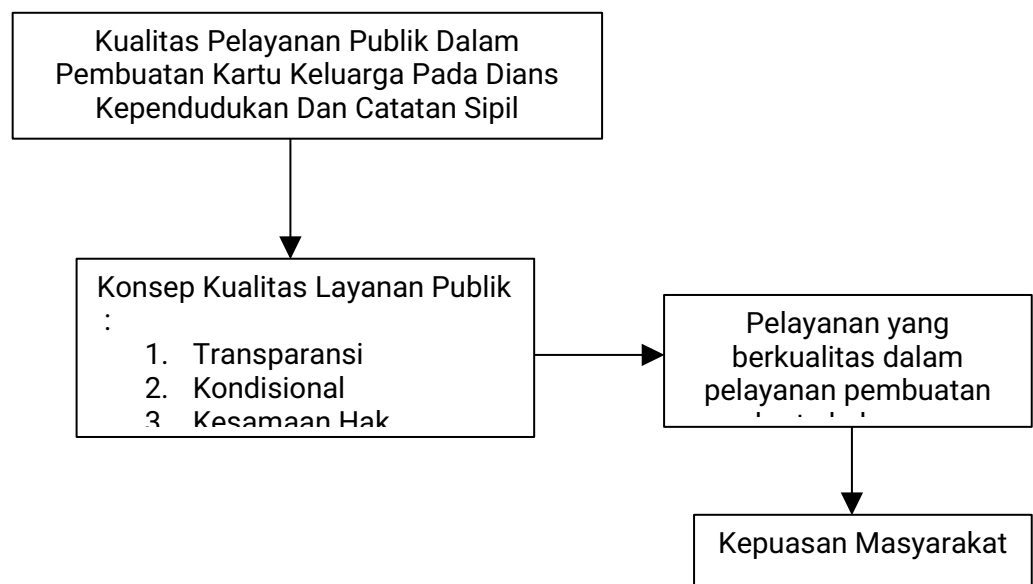
mengambil tiga konsep yang menurut penulis dapat mewakili dari beberapa indikator tersebut diantaranya :

1. Transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan terhadap proses pelayanan, mudah diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang optimal serta mudah dimengerti oleh semua masyarakat. Transparansi pula didukung oleh suatu proses penyelenggaraan terbuka, dan semua bentuk proses tersebut dapat dilihat oleh masyarakat sehingga masyarakat pun dapat merasakannya.
2. Kondisional dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang sama terhadap kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan. Kemampuan dari aparatur dalam hal melayani masyarakat haruslah sesuai dengan kondisi yang ada. Kondisi ini meliputi efisiensi serta efektivitas yang merupakan modal utama terhadap pelayanan dalam memberikan kepuasan khususnya terhadap masyarakat. Ketika hal tersebut terlaksana atau terpenuhi maka dapat dipastikan kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo akan meningkat dengan semestinya.
3. Kesamaan Hak dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya baik dilihat dari suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial lainnya. Pada kesamaan hak ini dapat dilihat dari teguhnya serta ketegasan dari seorang pemberi layanan dikarenakan hal tersebut sangatlah penting

karena dapat berimpikasi pada nilai-nilai moral aparaturnya sebagai pelayan masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki kaitan yang sangat erat dalam tercapainya kualitas layanan untuk pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo.

Demikian merupakan bagan kerangka pemikiran yang telah penulis modifikasi sebagai bahan untuk penjelasan atau sebagai tambahan teori yang sudah dijabarkan terlebih dahulu :



*Sinambela, (2006:5)  
Model kerangka pikir*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Dalam objek penelitian penulis memilih kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo sebagai objek penelitian. Dalam pemilihan dinas kependudukan dan catatan sipil ini penulis didasari beberapa pertimbangan sebagai berikut :

- 1.Objek tersebut memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti:
- 2.Data yang diperlukan cukup memadai:
- 3.Waktu, Jarak, Biaya, dan Tenaga yang menunjang.

#### **3.2. Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, dalam teori menjelaskan kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral (Creswell, 2008). Dari jawaban yang disampaikan oleh masyarakat, penulis membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam.

##### **3.2.2 Fokus Penelitian**

Dalam fokus penelitian permasalahan pokok yang berasal dari pengalaman yang ditemui penulis. Fokus penelitian memberikan batasan

serta pengumpulan data sehingga penulis memfokuskan permasalahan yang menjadi tujuan utama. Fokus penelitian sangatlah diperlukan sehingga data yang diperoleh akan lebih spesifik.

Menurut Sinambela, (2006:5). Pelayanan merupakan suatu usaha dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat agar keinginan masyarakat tercapai dengan adanya ketentuan kualitas pelayanan prima yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas kondisional , partisipasi, dan kesamaan hak. Tetapi dari beberapa kualitas prima penulis mengambil tiga konsep yang menurut penulis dapat mewakili dari beberapa indikator tersebut di antaranya:

1. Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dipahami. Transparansi memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan.
2. Kondisional merupakan suatu pelayanan terhadap kondisi dan kemampuan pemberi layanan. Kemampaun dari aparatur dalam hal melayani masyarakat harus sesuai dengan kondisi yang ada.
3. Kesamaan Hak merupakan suatu pelayanan yang tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya baik dilihat dari suku,ras, agama, golongan,gender dan status sosial lainnya.

### **3.2.3 Informan**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan *informan* secara purposif yaitu ditetapkan secara sengaja oleh peneliti



yang didasari oleh criteria atau pertimbangan tertentu. Adapun fokus penelitian di tempatkan pada institusi daerah seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta kantor kecamatan sampai kelurahan/desa dimana institusi daerah ini yang akses pelayanannya cukup besar dan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Adapun yang menjadi informan peneliti dalam penelitian ini meliputi :

1. Pegawai Dukcapil yang sudah mengikuti pelatihan :

- Kepala Dinas DUKCAPIL
- Sekretaris Dukcapil
- Kabid Pelayanan Dukcapil 1 Orang
- Staf Ahli Dukcapil 1 Orang

2. Masyarakat/ Partisipan 3 Orang

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh informasi yang sesuai dengan permasalahan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan 2 cara yaitu sbb:

#### **3.3.1. Data primer**

Data yang diperoleh dari hasil :

a. Teknik interview atau wawancara

Teknik interview atau wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan secara mendalam maupun secara bebas kepada informan yang di anggap

tahu tentang analisis pelaksanaan pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo. wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, kemudian mengadakan tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini

b. Teknik observasi

Teknik observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti, serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada dengan melakukan pengamatan langsung yang ada di lapangan yang erat kaitannya tentang analisis suatu pelaksanaan pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo.

### **3.3.2. Data Sekunder**

a. Studi pustaka

Data diperoleh melalui studi pustaka yaitu mencari data-data pendukung (sekunder) , jurnal-jurnal penelitian dalam dokumen atau dalam bahan referensi lainnya yang memiliki kaitan dalam penelitian ini.

b. Penelusuran data online

Data yang akan diperoleh dari penelusuran data dengan mengakses internet, untuk mencari sumber data yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

### **3.4. Metode Analisa Data**

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa data kualitatif. Dalam metode analisis kualitatif adalah pendekatan pengolahan secara mendalam dari data hasil pengamatan, wawancara serta literatur. Metode ini lebih banyak dipakai pada bidang ilmu sosial, hukum serta sosiologi politik. Metode ini memberikan kelebihan pada hal yang mendalam tentang analisis yang memang diperlukan.

Untuk memperoleh hasil kesimpulan data yang berhubungan dengan objek penelitian teknik analisis data, maka langkah-langkah yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Mereduksi pendataan untuk kepentingan dalam penyederhanaan data dalam rangka mempertajam data yang dibutuhkan.
2. Menyajikan data secara terorganisir serta sistematis sehingga membentuk satu komponen yang terpadu.
3. Penarikan kesimpulan merupakan proses verifikasi dengan melakukan interpretasi data sebagai langkah penentuan dalam penarikan kesimpulan dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk menuju pada kesimpulan akhir yang mampu menjawab permasalahan yang dihadapi.

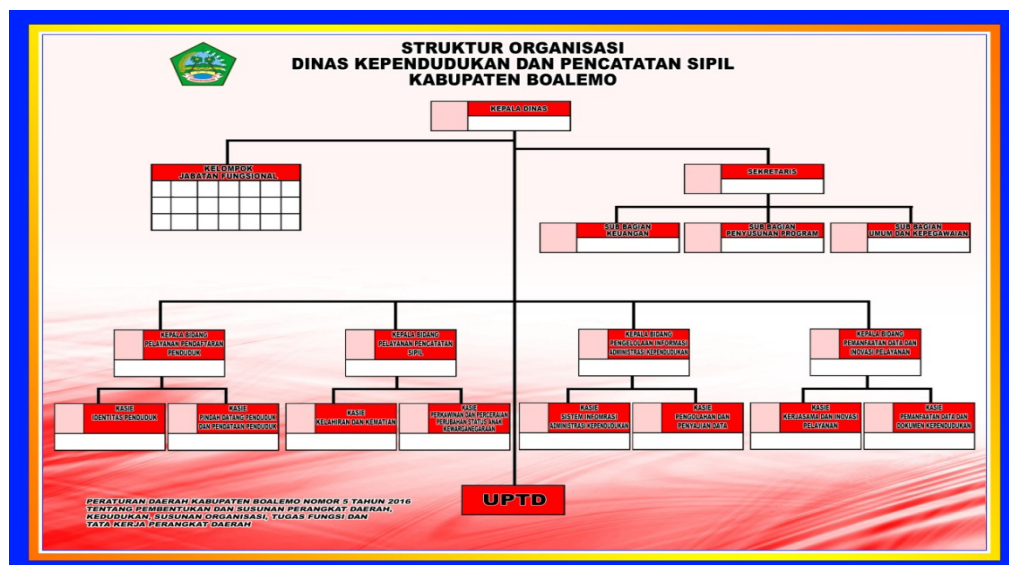
## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Berikut Gambar Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo



Berdasarkan Struktur organisasi tersebut diatas, maka dapat dijabarkan mengenai tugas pokok dan fungsi setiap bidang sebagaimana

Keputusan Peraturan Bupati Boalemo Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo, mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun jumlah pegawai yang berada dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo adalah sebagai berikut :

**Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**

Pegawai ASN	Pegawai Kontrak/Honor
35 Orang	16 Orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan:**

1. S 2 : 1 Orang
2. S 1 : 17 Orang
3. D 3 : 3 Orang
4. Kontrak/Honor : 16 Orang
5. SMA : 14 Orang

Jadi, pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jumlahnya 51 Orang Termasuk SMA dan Tenaga Kontrak yang hampir sama jumlahnya dengan Sarjana S 1 Tetapi S 2 hanya 1 orang saja dan D 3 hanya 3 Orang.

Adapun Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Boalemo, adalah:

1. Penyiapan bahan perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program dibidang pelelolaan dan pelayanan kependudukan dan pencatatan cipil dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak;
3. Penyiapan bahan bimbingan dan Pengendalian teknis terhadap kegiatan UPTD dalam lingkup tugas dinas;
4. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengumpulan dan penelolaan informasi data kependudukan dan pencatatan sipil serta meberikan laporan dan penyuluhan
5. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing sekretaris dan bidang sebagai berikut :

#### 1. KEPALA DINAS

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana yang diatur dalam peraturan Perundang-undangan.

#### 2. SEKRETARIS

Tugas sekretaris yaitu memberikan pelayanan administrative dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan

rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur dilingkungan dinas.

Adapun fungsi sekretaris yaitu sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana kegiatan;
- b. Penyiapan bahan kerja;
- c. Perumusan kebijakan teknis dalam menentukan sasaran kegiatan sekeretariat;
- d. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- e. Mengkoordinir dalam bidang untuk pelaksanaan tugas dinas
- f. Pembinaan organisasi dan tata laksana serta kelancaran pelaksanaan tugas Dinas;
- g. Mengelola perlengkapan, urusan tata usah, rumah tangga dan barang milik negara.
- h. Pengelolaan urusan ASN;
- i. Pemberian saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya;
- j. Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi, dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- k. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh :

- a) Sub Bagian Keuangan yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan penyusunan dan pengelolaan administrasi keuangan Dinas.

- b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian Dinas.
- c) Sub Bagian Penyusunan Program yang memiliki tanggungjawab untuk membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan penyusunan program Dinas.

### 3. BIDANG LAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Bidang Kependudukan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Menyusun perencanaan layanan pendaftaran penduduk;
- b) Merumuskan kebijakan layanan;
- c) Melaksanakan pembinaan serta koordinasi pelaksanaan;
- d) Melaksanakan pelayanan terhadap pendaftaran pelayanan penduduk;
- e) Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk;
- f) Melaksanakan dokumentasi dari hasil pelayanan;
- g) Mengoordinasikan penatausahaan Pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atas sesuai dengan tugasnya;
- i) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

### 4. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

Dalam bidang ini memiliki tanggungjawab pada Bidang Pencatatan Sipil



yang yang diantaranya sebagai berikut:

1. Seksi Kelahiran dan Kematian
2. Bagian seksi Perkawinan serta Perceraian, Perubahan Status Anak  
Pewarganegaraan

5. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Dalam bidang ini berikut tugas dan fungsi yang harus dikerjakan:

- a. Menyusun perencanaan dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b. Merumuskan Kebijakan teknis dalam mengelola informasi administrasi kependudukan;
- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi dalam pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- e. Mengendalikan serta evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. Membuat data statistic serta laporan data dalam pemberian layanan informasi;
- g. Memberi saran kepada atasan terhadap tindakan yang akan diambil sesuai bidangnya;
- h. Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi serta penyiapan bahan untuk memecahkan suatu masalah yang sesuai bidangnya;
- i. Melakukan tanggungjawab yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidangnya;

j. Evaluasi serta penyusunan bahan laporan tugasnya.

Dalam bidang pengelolaan suatu informasi administrasi kependudukan diantaranya sebagai berikut:

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas dan fungsi diantaranya yaitu :

- a) Menyiapkan bahan untuk perencanaan;
- b) Merumuskan aturan yang mengarah pada kebijakan teknis dalam pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- c) Melaksanakan pelayanan data dan informasi administrasi kependudukan;
- d) Melakukan sosialisasi dan penyuluhan;
- e) Memberi saran kepada atasan terkait langkah yang akan diambil sesuai bidangnya;
- f) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi serta penyiapan bahan dalam memecahkan masalah sesuai bidang tugasnya;
- g) Melakukan tugas lain yang ditetapkan atasan sesuai dengan tugasnya;
- h) Evaluasi serta penyusunan pertanggungjawaban tugasnya.

2. Bagian Seksi Pengolahan serta Penyajian Data Kependudukan

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a) Penyiapan bahan perencanaan;

- b) Perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- c) Menyusun dan mengelola data base administrasi kependudukan;
- d) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya;
- e) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya;
- g) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

#### 6. BIDANG UNTUK MEMANFAATKAN DATA SERTA INFORMASI LAYANAN

Dalam bidang ini terdapat tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan evaluasi dalam memanfaatkan data serta dokumen kependudukan;

- h. Memberi saran kepada atasan terkait langkah yang diambil sesuai bidangnya;
- i. Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi serta penyiapan suatu bahan dalam memecahkan masalah sesuai bidangnya;
- j. Melakukan tugas yang diberikan atasan sesuai dengan bidangnya;
- k. Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

Dalam bidang ini meliputi point-point diantaranya yaitu :

1) Seksi Kerjasama serta inovasi pelayanan

Dalam seksi kerjasama serta inovasi terhadap Pelayanan mempunyai tugas dan fungsi diantaranya :

- a. Merumuskan suatu bahan perencanaan;
- b. Merumuskan suatu kebijakan yang teknis dalam pembinaan serta koordinasi untuk melaksanakan tanggungjawab bersama;
- c. Memberi saran kepada atasan terkait langkah yang diambil sesuai bidangnya;
- d. Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya;
- f. Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya.

2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- 1) penyiapan bahan perencanaan;

- 2) perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 3) Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya;
- 4) Pelaksanaan inventarisasi, identifikasi dan penyiapan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya;
- 6) Evaluasi dan penyusunan laporan tugasnya

#### 7. UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DINAS

- 1) Pada Dinas dapat dibentuk UPTD untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan;
- 2) UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh seorang kepala UPTD yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala Dinas;
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai nomenklatur, susunan organisasi dan tata kerja serta tugas dan fungsi UPTD, diatur tersendiri dengan Peraturan Bupati.

#### 8. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

- 1) Pada Dinas dapat ditetapkan kelompok jabatan dengan prosedur ketentuan yang berlaku;
- 2) kelompok jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan sebagian

tugas Dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Boalemo Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahkan :
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas
8. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **4.1.2 Visi Dan Misi**

Visi merupakan suatu keadaan atau harapan yang mewujudkan perkembangan untuk masa depan. Dengan adanya visi maka arah kegiatan yang dilaksanakan menjadi jelas dan terfokuskan.

Visi Bupati dan Wakil Bupati terpilih tahun 2017 -2022 adalah Visi

## Kabupaten Boalemo “KABUPATEN YANG DAMAI, CERDAS, SEJAHTERA DALAM SUASANA YANG RELIGIUS TAHUN 2022 ”

### 1. Pernyataan Misi

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah, sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi diharapkan seluruh masyarakat dan pihak yang berkepentingan (stakeholders) dapat mengetahui dan mengenal keberadaan dan peran instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Misi suatu instansi harus jelas dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Misi juga terkait dengan kewenangan yang dimiliki oleh instansi pemerintah.

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi.

Misi Kabupaten Boalemo adalah sebagai berikut :

- a. Misi Pertama :
  - Mewujudkan Kabupaten Boalemo yang Damai
- b. Misi Kedua :
  - Mewujudkan Kabupaten Boalemo yang Cerdas
- c. Misi Ketiga :
  - Mewujudkan Kabupaten Boalemo yang Sejahtera
- d. Misi Keempat :
  - Mewujudkan Kabupaten Boalemo dalam suasana Religius

Untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai tugas pokoknya yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan, dan dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo mempunyai fungsi, sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis sebagaimana ruang lingkup dan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum berdasarkan ruang lingkup dan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas berdasarkan ruang lingkup dan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Ditinjau dari sisi tugas kependudukan dan pencatatan sipil, secara umum tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo terkait dengan pencapaian visi dan seluruh misi Kepala Daerah dan wakil Kepala Daerah, namun secara khusus, tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Boalemo Berkontribusi Langsung Dalam Mendukung Pencapaian Misi ke-1 yaitu Mewujudkan Kabupaten Boalemo yang Damai.

#### **4.2. Deskripsi Hasil Penelitian**



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penunjang yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam hal Administrasi Kependudukan sebagaimana yang termaktub dalam Perbup Boalemo nomor 33 tahun 2016 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boalemo.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat sebuah terobosan baru terkait upaya percepatan pelayanan publik di Kabupaten Boalemo, yang diberi nama TUMOPAT (*Tuwawu, Motapu, Wopato*), atau dalam satu pelayanan, terbit empat dokumen administrasi kependudukan pada setiap warga yang hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam.

Dalam dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo memiliki peran dalam suatu penyelenggaraan layanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada disdukcapil kabupaten boalemo peneliti menggunakan konsep kualitas layanan yang Menurut (Sinambela, 2006:5). Konsep yang dimaksud terdiri dari beberapa indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Tetapi dari keenam indikator penulis hanya mengambil tiga indikator yang menurut penulis dapat mewakili dari beberapa indikator lainnya yaitu diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Transparansi

Transparansi merupakan suatu keterbukaan terhadap proses

pelayanan sehingga mudah diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang optimal serta mudah dipahami oleh semua masyarakat.

Kualitas pelayanan yang transparan dapat mewujudkan kualitas pelayanan akan kebutuhan masyarakat, khususnya para aparatur dalam pelayanan kartu keluarga untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Menurut Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo dengan inisial TD (wawancara, tanggal 13 januari 2020). Kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo dihadapkan oleh berbagai tantangan dan keadaan dalam suatu persoalan kualitas pelayanan. Keadaan dan tantangan yang dihadapi oleh kepala dinas antara lain bagaimana membangun kerja sama yang nyata, serta bertanggung jawab dalam programnya sebagai paradigm baru. Dalam hal ini perlu adanya penyelesaiannya maka sangat penting dukungan oleh kualitas sumber daya aparatur serta sumber keuangan srta sarana dan prasarana yang memadai yang bisa mengembangkan kemampuan dan kehidupan masyarakat melalui program dan strategi pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara penulis dengan kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo yang berinisial TD terkait transparansi yaitu sebgai berikut:

“terkait proses penyelenggaraan sudah transparan baik dalam bentuk waktu, biaya maupun prosedur, tetapi tidak semua

sudah transparan, karena data-data yang masyarakat miliki itu privasi tidak dapat untuk dipublikasikan apalagi dalam pembuatan kartu keluarga, namun dengan adanya transparansi dapat memudahkan masyarakat membuat kartu keluarga tanpa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan uu 23 tahun 2014 yang menyatakan bebas biaya tanpa pungutan Rp.0. Dan dinas dukcapil kabupaten boalemo juga sudah menerapkan keterbukaan dalam melayani masyarakat dengan adanya website, dalam hal ini dapat membantu masyarakat mengetahui persyaratan maupun alur pelayanan terutama dalam pembuatan kartu keluarga. Data pribadi yang dimiliki masyarakat dapat tersimpan dengan rapih tanpa harus dipublikasikan dan dijamin kerahasiaannya, namun dari masyarakat belum memahami dan mengetahui proses penyelenggaraan atau alur pelayanan.” Pendapat tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten boalemo. (Wawancara, tanggal 13 Januari 2020)

Dan peneliti juga mewawancarai sekretasis yang berinisial SS pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, dengan tambahan penjelasan terkait dengan adanya transparansi, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Proses penyelenggaraan cukup terbuka, dengan masyarakat mendatangi langsung dukcapil ini berarti penyelenggaraan disini terbuka tanpa adanya pungli, hanya saja ada beberapa yang tidak terbuka dalam proses penyelenggaraan ini karena demi kepercayaan masyarakat kepada aparaturnya terjamin kerahasiaannya apapun bentuknya itu.” (Wawancara, tanggal 13 Januari 2020)

Hal ini sebanding dengan apa yang dikatakan oleh kabid pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo yang berinisial DH dalam hal transparansi sebagai berikut :

“Pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo sudah transparan dalam penyelenggaraan pelayanan serta kami menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap

pelayanan aparat dengan menjamin kerahasiaannya pada data kepribadian masyarakat sehingga tidak ada kekhawatiran pada masyarakat akan identitas pribadinya hingga transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan tercermin dan tercipta dengan baik.” (wawancara tanggal 27 januari 2020)

Demikian juga penyampaian salah seorang informan berinisial AB yang merupakan staf di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo dalam hal transparansi sebagai berikut:

“dinas dukcapil dapat dikatakan terbuka atau transparan pada pelayanan karena masyarakat sendiri yang terjun langsung kelapangan melihat serta bisa merasakan pelayanan yang kami berikan, namun puas dengan tidaknya pelayanan yang kami berikan dikembalikan ke masyarakat itu sendiri” (wawancara tanggal 27 januari 2020)

Selanjutnya penyampaian salah seorang informan yang berinisial FK yang merupakan masyarakat desa pentadu timur yang pada waktu itu di temui peneliti sedang ada di lokasi penelitian mengemukakan terkait transparansi pada dinas dukcapil sebagai berikut:

“terkait website yang dibuat dinas dukcapil untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi itu menurut saya sangat bagus namun keberadaan website menurut saya belum bisa membantu masyarakat dalam transparannya penyelenggaraan karena sebagian masyarakat termasuk saya belum mengetahui adanya website dan bahkan belum membuka website yang disediakan oleh dindukcapil untuk masyarakat dan itu sangat di sayangkan karena memudahkan masyarakat hanya saja belum ada pemerataan informasi adanya website tersebut dan juga kurang mengertinya masyarakat terhadap internet.” (wawancara 03 february 2020)

Demikian juga penyampaian salah seorang tokoh masyarakat yang menjadi informan peneliti yang berinisial OD dalam hal transparansi beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Upaya pemberdayaan masyarakat sangat perlu diperhatikan lagi karena masyarakat harusnya memerlukan keterbukaan dan juga dalam hal mengurangi peraturan dan prosedur yang menghambat harusnya lebih pada memanfaatkan sumber daya sehingga prioritas dan kebutuhan masyarakat terlayani dengan baik.” (wawancara 03 februari 2020)

Selain itu hasil wawancara dengan salah seorang informan yang berinisial SD yang merupakan masyarakat desa piloliyanga menyampaikan terkait transparansi bahwa:

“masyarakat membutuhkan keterbukaan dalam proses penyelenggaraan administrasi, biaya dan prosedur pelayanan, dalam hal ini masyarakat mengharapkan dinas dukcapil menginformasikan kepada masyarakat agar lebih mudah dipahami proses dari awal hingga akhir. Karena kebanyakan masyarakat kurang paham dengan administrasi yang ada, yang di akibatkan kurangnya informasi yang factual.” (Wawancara 03 februari 2020)

Dari hasil wawancara diatas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo dalam penyelenggaraan administrasi, biaya dan prosedur sudah bisa dikatakan transparansi dan peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo juga bisa dikatakan cukup terbuka. Prinsip yang menjamin akses setiap orang untuk memperoleh informasi tentang adanya kebijakan maupun proses pembuatan dan pelaksanaannya yaitu transparansi. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka mengenai setiap aspek kebijakan yang dapat dijangkau oleh publik.

Adapun transparansi yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan kartu keluarga dengan adanya

transparansi, sebab dengan adanya website yang dibuat dinas dukcapil masyarakat bisa mendapatkan informasi waktu pelayanan, prosedur pelayanan dan beban biaya administrasi.

## 2. Kondisional

Kondisional merupakan suatu kondisi mengenai kemampuan pemberi layanan terhadap penerima layanan. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku tetap berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektivitasnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang sudah diwawancarai peneliti dengan kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, inisial TD mengemukakan terkait kondisional sebagai berikut:

“terkait SOP sudah ada dan dijalankan dalam pelayanan dan sudah dimaksimalkan untuk seefisien mungkin dalam memberikan pelayanan tanpa ada unsure pemungutan dan lain sebagainya, hanya tingkat kesabaran masyarakat yang harus mau menunggu sampai terselesaikan apa yang sedang di proses aparatur.” (wawancara tanggal 13 januari 2020)

Peneliti juga mewawancarai sekretaris kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, inisial SS dalam hal kondisional sebagai berikut:

“dinas dukcapil kabupaten boalemo dalam suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien saat ini sudah mendapatkan peningkatan produktivitas yang membawa banyak manfaat. Sudah dapat dikatakan efisien memang sudah dan memadai, tetapi dilihat dari hitungan rasio terlihat masih kurangnya anggaran dari APBD.” (wawancara tanggal 13 januari 2020)

Peneliti juga mewawancarai kabid pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo yang berinisial DH dalam hal kondisional sebagai berikut:

“aparat sudah mengoptimalkan segala sesuatunya dalam memberikan pelayanan, memang efesien sudah menjadi keharusan, dan ini sudah terlihat dengan kerja kerasnya aparat yang dapat menyelesaikan pembuatan kartu keluarga maupun perbaikan kk dengan sefisien mungkin.” (wawancara tanggal 27 januari 2020)

Dan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf ahli dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, inisial HA terkait adanya kondisional sebagai berikut:

“pelayanan disini sudah cukup efesien dan mudah tanpa biaya hanya perlu adanya kesadaran masyarakat itu sendiri atas apa yang telah diberikan oleh aparat dan terkait kondisinya bagi saya sudah baik dalam melayani masyarakat. Aparatnya disini juga sudah berusaha seoptimal mungkin melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi apapun khususnya dalam membuat kartu keluarga, karena efesien dan efektif sudah menjadi acuan dan kondisi yang baik bagi masyarakat.” (wawancara 27 januari 2020)

Selain itu hasil wawancara dengan seorang informan yang berinisial FK yang merupakan masyarakat desa pentadu timur yang pada waktu itu sedang berada di lokasi penelitian mengemukakan pendapatnya terkait kondisional pada dinas dukcapil sebagai berikut:

“Kondisi efesien dalam biaya dan juga penyelesaian kartu keluarga sudah memenuhi standar pelayanan menurut saya, namun belum cukup baik aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, terlihat kondisional yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, efesien dan efektif sudah harus menjadi faktor utama namun kondisional pada faktor sarana dan prasana diruangan tersebut masih kurang memadai bagi masyarakat.” (wawancara tanggal 03 februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan berinisial OD yang merupakan tokoh masyarakat desa piloliyanga menyampaikan hal kondisional sebagai berikut:

“menurut pengalaman saya dalam pengurusan administrasi kependudukan pada dinas dukcapil kabupaten boalemo proses pelayanannya sudah baik karena saya melihat disana sudah ada tugas dan tanggung jawab masing-masing aparat, namun pada kenyataanya yang melayani hanyalah sebagian kecil dari pemegang wewenang sebenarnya sehingga mengakibatkan penumpukan masyarakat menunggu giliran untuk dipanggil.” (wawancara tanggal 03 februaari 2020)

Demikian juga penyampaian salah seorang masyarakat berinisial SD yang termasuk dalam informan peneliti menyampaikan terkait kondisional sebagai berikut:

“efesien dan efektivitas waktu pelayanan yang ada di dinas dukcapil sudah baik,namun kondisional secara fisik sarana dan prasarana masih kurang memberikan rasa kenyamanan kepada masyarakat dan bahkan ini belum bisa mengefesienkan dan mengefektifkan pelayanan, sehingga pelayanan harus tertunda karena masyarakat yang masih kurang data harus mencari tempat yang enak dan nyaman untuk mengisi data sehingga mengakibatkan pelayanan ini belum optimal dan efesien.” (wawancara tanggal 03 februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukan bahwa kondisional pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo masih mengalami pelayanan yang melebihi kapasitas (antri), pelayanan yang efesien dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun penerima layanan, pelayanan yang efesien sudah menjadi keharusan oleh dinas tersebut, terlihat kondisional yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo , efisien dan efektivitas sudah harus menjadi faktor yang utama karena sudah menjadi tugas dan kewajiban utama. Waktu pelayanan sudah bisa dikatakan efesien dan efektif dengan baik namun terkendala pada kondisional berupa sarana dan prasarana yang masih kurang dalam memberikan rasa



kenyamanan kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan hambatan menuju efisien dan efektif karena belum adanya sinergi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo.

### 3. Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan suatu pelayanan yang tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya baik dilihat dari suku, ras, agama, golongan, serta status sosial lainnya.

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara peneliti dengan kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, inisial TD mengemukakan terkait kesamaan hak sebagai berikut:

“pada pelayanan disini kami memperlakukan satu dengan yang lain sama dengan semestinya, semua berhak diberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan masyarakat, keteguhan dan ketegasan menjadi hal yang utama dalam melayani masyarakat, tetapi melayani masyarakat dengan keteguhan kesabaran dan keikhlasan membantu melengkapi kebutuhan masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Keramahan dan beretika begitu penting untuk menghadapi masyarakat.” (wawancara tanggal 13 januari 2020)

Hal ini senada dengan penyampaian sekretaris kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo, inisial SS dalam hal kesamaan hak sebagai berikut:

“Aparat dinas kependudukan dan catatan sipil tidak memandang siapa dan apa yang dimilikinya semua rata dilayani walau harus mengantri karena tidak sedikit untuk yang diminta untuk dilayani. Kami tidak membedakan karena semua sama untuk mendapatkan pelayanan yang seoptimal mungkin dan melayani masyarakat dengan kebutuhan yang masing-masing berbeda dan juga berbagai karakteristik yang berbeda tetapi aparat dinas tetap bijaksana dalam menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat.” (wawancara tanggal 13 januari 2020)

Kemudian hasil pengamatan wawancara peneliti dengan salah seorang informan yang berinisial DH yang merupakan kabid pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo mengemukakan sebagai berikut:

“dinas dukcapil memberikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan kartu keluarga . dalam hal ini kami memberikan pelayanan yang secara wajar dan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur kepada masyarakat serta kami tidak sama sekali membedakan sebab semua kami layani dengan baik dan tidak dibedakan satu dengan yang lainnya.” (wawancara 27 januari 2020)

Demikian juga penyampaian salah seorang informan berinisial AB yang merupakan staf ahli pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo menyampaikan hal kesamaan hak sebagai berikut:

“terkait masalah keadilan memang sulit tetapi aparaturnya sudah berusaha seoptimal mungkin memberikan keadilan kepada masyarakat, seperti kejadian yang pernah terjadi adanya masyarakat yang sangat membutuhkan untuk disegerakan mendapat pelayanan karena kepentingan kesehatan (antri dalam keadaan sakit) dan dengan secara terpaksa aparaturnya lebih mendahulunya karena tidak mungkin masyarakat yang dalam keadaan seperti itu kami biarkan tidak mendapat pelayanan dengan cepat, oleh karena itu kami aparat dinas dukcapil sudah ditanamkan keteguhan dalam menyikapi keadilan antar aparat dan masyarakat.” (wawancara tanggal 27 januari 2020)

Hal ini di kemukakan oleh salah seorang masyarakat desa piloliyanga yang berinisial OD menyampaikan terkait kesamaan hak sebagai berikut:

“Keteguhan memang harus dimiliki oleh setiap aparat yang melayani masyarakat, dan ini terjadi pada aparat bagian administrasi dimana sasaran belum tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (wawancara tanggal 03 februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seorang masyarakat desa pentadu timur berinisial FK yang pada waktu itu sedang berada dilokasi penelitian mengemukakan tentang kesamaan hak sebagai berikut :

“terkait keadilan saya rasa dinas dukcapil sulit untuk hal itu karena aparat hanya mengandalkan pengoptimalan pelayanan dengan ketentuan yang ada sesuai dengan tanggung jawab masing-masing aparat dan masyarakat belum cukup puas dalam menerima layanan dari aparat tersebut.” (wawancara tanggal 03 februari 2020)

Selanjutnya penyampaian salah seorang informan berinisial SD yang merupakan masyarakat desa piloliyanga menyampaikan dalam hal kesamaan hak bahwa:

“pengalaman saya selama mengurus administrasi kependudukan di dinas dukcapil kabupaten boalemo bahwa pelayanannya sudah bagus tanpa harus membedakan suku, jabatan, dll semua disama ratakan. Dalam pelayanan saya sangat mengapresiasi pembuaatan kartu keluarga karena aparat mampu menangani kartu keluarga dengan meneggakan kualitas pelayanan tersebut dalam hal ini juga pelayanannya sudah sesuai peraturan dan prosedur yang ada.” (wawancara tanggal 03 februari 2020)

Berdasarkan hasil penelitian dari informan diatas terkait kesamaan hak peneliti mengambil kesimpulan bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi permasalahan. dalam hal ini dinas dukcapil melakukan pelayanan tanpa harus membeda-bedakan suku, ras, agama.

Dalam tingkat kualitas pelayanan terkandung makna adanya suatu perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang

lebih baik. Jadi peneliti menyimpulkan bahwa kualitas bersifat dinamis dengan penyesuaian perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Dalam pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu usaha instansi dalam menciptakan kepuasan untuk masyarakat. Dilihat dari bagaimana reaksi masyarakat dalam menerima layanan disitulah dapat dinilai baik dan tidaknya pelayanan .

#### **4.3. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo harus ada transparansi, kondisional maupun kesamaan hak sebab ketiga indikator tersebut merupakan asset penting yang wajib dimiliki oleh aparat sebagai pemberi layanan. Dalam pelayanan yang ada bisa dikatakan berkualitas jika dilakukan reformasi pelayanan publik menurut teori Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo yaitu instansi pemerintah yang memiliki tanggungjawab yang besar dalam kehidupan masyarakat. Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo selain berfungsi sebagai instansi pemerintah yang melayani namun juga memiliki kaitan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pelayanan yang berkualitas ini dapat dinilai dari beberapa kualitas prima namun penulis mengambil tiga

indikator yang menurut peneliti dapat mewakili dari beberapa indikator tersebut sebagai berikut :

Transparansi dapat diartikan terbuka sehingga mudah mengakses informasi. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi didalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan, terlihat dari dari sukses dan tidaknya pelayanan pembuatan kartu keluarga kepada masyarakat. Dengan adanya transparansi akan memudahkan masyarakat dalam administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan kartu keluarga dengan mudah, cepat dan tanpa biaya yang dikeluarkan.

Kondisional dapat dikatakan pemahaman tentang situasi serta memegang prinsip efesiensi dan efektivitas. Efesiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif aparatur maupun masyarakat itu sendiri, pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam pembiayaan tidak ada sedikitpun pungutan bagi pelayanan pembuatan data kependudukan. Dinas dukcapil selalu memberikan layanan dengan tindakan yang cerdas maksudnya sudah mampu memposisikan keadaan tentang mana yang harus didahulukan, meskipun membudayakan antri tetapi jika aparat menemukan hal yang bersifat urgen atau berkepentingan (dalam keadaan sakit) maka aparat akan melayanainya dengan cepat.

Dalam hal kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya baik dilihat dari suku, ras, agama, golongan, gender serta status sosial lainnya. Dalam hal ini

dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo selalu bersikap adil, baik dan ramah tanpa memandang siapa dan apa yang dimilikinya semua disamaratakan dan diberikan pelayanan dengan seoptimal mungkin. Keadilan dalam pemberian pelayanan khususnya dalam pembuatan kartu keluarga merupakan hal yang penting, mengingat segala sesuatunya yang dilakukan oleh masyarakat semua membutuhkan kartu keluarga. Semua masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama merata dari pelayanan yang ada. Karena pelayanan yang adil, masyarakat akan senantiasa merasakan kepuasan dalam keadilan memberikan pelayanan.

Dari tiga indikator yang telah dijabarkan, peneliti menemukan suatu permasalahan atau hambatan yang paling menonjol terkait pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo yaitu konsep kondisional dimana masih kurangnya perlengkapan fasilitas seperti minimnya kursi, meja dan ac yang menyebabkan lambatnya proses pelayanan, akan tetapi dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang minim tidak dapat menghambat aparat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan diatas,  
dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam suatu persoalan kualitas pelayanan tantangan yang dihadapi oleh dinas kependudukan dan catatan sipil antara lain mewujudkan serta membangun kerjasama, nyata dalam suatu pertanggungjawaban sebagai kepemimpinan yang baru. Dari keadaan dan tantangan tersebut maka perlu adanya penyelesaian agar terciptanya kualitas prima dalam sumberdaya aparatur, sumber keuangan, serta sarana dan prasaranayang memadai, sehingga bisa meningkatkan dan membangun kemampuan dan kehidupan masyarakat debgan adanya strategi dan program tersebut.
2. Pelaksanaan pelayanan publik yang dihubungkan dengan harapan masyarakat menjadikan dinas kependudukan dan catatan sipil

kabupaten boalemo yang maju, mandiri melalui pendekatan pembangunan daerah serta dihadapkan dengan berbagai permasalahan atau kendala sebagaimana layaknya daerah-daerah lain yang tengah tumbuh sesuai dengan perkembangan dinamikanya. Sehingga dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo harus mampu membuat sebuah terobosan terkait upaya percepatan pelayanan publik dikabupaten boalemo, yang diberinama TUMOPAT dalam artian *tuwawu, motapu, wopato*, dalam satu pelayanan, terbit empat dokumen administrasi kependudukan pada setiap warga yang hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam.

## 5.2 Saran

Dari hasil pembahasan di atas peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penulis menyarankan Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo, agar adanya penetapan secara khusus standar pelayanan minimal dari masing-masing pelayanan. Hal ini akan menjadi subyektifitas penilaian masyarakat dalam pelayanan yang diberi. Hal tersebut sebaiknya tidak dijadikan aparat sebagai hambatan untuk peningkatan kinerja layanan umum dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil, akan tetapi hal tersebut merupakan suatu tantangan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan publik aparat kepada seluruh masyarakat.



2. Penulis menyarankan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo agar dapat menyediakan pelayanan khusus yang berfungsi menampung segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diurus, sehingga masalah yang menimpa masyarakat dalam hal administrasi kependudukan dapat diatasi dengan adanya penjelasan dengan baik dari petugas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Publik : (<http://docplayer.info/> Diakses 03 September 2009)
- Anonim. 1993. Landasan Teori : (<http://repository.uma.ac.id/> Diakses 21 Agustus 2019)
- Creswell. 2008. Metode Penelitian Kualitatif : (<http://books.google.co.id/> Diakses 20 September 2019)
- Djoko, Widodo. 2000. Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai : (<https://books.google.co.id/> Diakses 21 agustus 2019)
- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusy dan Kalaboraty. Yogyakarta ; Gaja Madah University Press

Dkk, Dwiyanto. 2006. Manajemen Pelayanan Publik :  
(<https://www.academia.edu/> Diakses 10 agustus 2019)

Gaspers, Vincent. 1997. Konsep Kualitas :  
(<http://repository.untag.sby.ac.id/> Diakses 03 September 2019)

Kepmenpan No 25 tahun 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara : (<https://www.slideshare.net/> Diakses 20 agustus 2019)

Lembaga Administrasi Negara. 1998. Pelayanan Publik :  
(<https://irvancarbine.blogspot.com/> Diakses 20 agustus 2019)

Moenir, H.A.S. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta :  
Bumi aksara

Moleong. 2004. Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai :  
(<https://books.google.co.id/> Diakses 21 agustus 2019)

M.Jasep, Juran. 2000. Landasan Teori. (<https://repository.uma.ac.id/>  
Diakses 10 september 2019)

Perbup Boalemo Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Kependudukan,  
Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan  
dan Catatan Sipil

Rochman. Ganie. 2000. Kualitas Pelayanan : (<http://repository.ut.ac.id/>  
Diakses 21 agustus 2019)

Syafiie, Kencana, Inu. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia.  
Bandung : PT Rafika aditama

Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2005. Pengaruh Fasilitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap

Kepuasan Konsumen : (<https://lib.unnes.ac.id/> Diakses 10 september 2019)

Tjiptono, Fandy. 1996. Pengaruh Kualitas Pelayanan : (<https://journal.uny.ac.id/> Diakses 15 september 2019)

Tjiptono, Fandy. 2012. Definisi Kualitas : (<https://library.binus.ac.id/> Diakses 10 september 2019)

Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 200 Tentang Program Pembangunan Nasional

Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013

Zeithnal, dan Bitner. 2000. Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty : (<https://media.neliti.com/> Di akses 03 september 2019)

## **PANDUAN WAWANCARA**

*Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Terima kasih atas kesediaan dari Bapak/Ibu yang telah bersedia memberikan jawaban yang akan kami ajukan. Penelitian ini dilakukan untuk penyusunan skripsi dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1). Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo . Untuk itu identitas dari Bapak/Ibu tidak akan kami publikasikan dan jawaban dari Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya.

**Identitas Bapak/Ibu tidak akan dipublikasikan.**



**Jawaban yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiaannya.**

Hari, Tanggal :

**IDENTITAS INFORMAN**

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Agama :

Tanggal Wawancara :

No. Telpon/Hp :

**PEDOMAN WAWANCARA  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU  
KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN BOALEMO**

**PERTANYAAN :**

**TRANSPARANSI :**

1. Bagaimana transparansi menurut bapak/ibu yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo sudah berjalan dengan baik khususnya dalam pembuatan kartu keluarga?



2. Bagaimana transparansi menurut bapak/ibu dalam pelayanan aparat dinas kependudukan dan catatan sipil yang sudah diperoleh masyarakat?

KONDISIONAL :

1. Bagaimana menurut bapak/ibu landasan dalam pelayanan publik untuk pembuatan kartu keluarga yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo?
2. Bagaimana proses pelayanan menurut bapak/ibu dalam pembuatan kartu keluarga yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo?

KESAMAAN HAK :

1. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang perilaku aparat dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten boalemo dalam menerima permintaan layanan pembuatan kartu keluarga pada dinas dukcapil?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang sikap aparat dinas kependudukan dan catatan sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga?

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITI BERSAMA APARAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN BOALEMO











Skripsi\_Nurain Dahiba\_S2116083\_KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN  
BOALEMO

ORIGINALITY REPORT

34%	32%	6%	20%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpas.ac.id Internet Source	5%
2	repository.unhas.ac.id Internet Source	4%
3	bogorkab.go.id Internet Source	2%
4	anzdoc.com Internet Source	2%
5	es.scribd.com Internet Source	2%
6	dianggacilna.wordpress.com Internet Source	2%
7	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
8	dukcapilpohuwato.com Internet Source	1%



9	<a href="http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://kuningankab.go.id">kuningankab.go.id</a> Internet Source	1%
14	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%
15	<a href="http://www.boalemo.go.id">www.boalemo.go.id</a> Internet Source	1%
16	<a href="http://docslide.us">docslide.us</a> Internet Source	1%
17	<a href="http://moslemwiki.com">moslemwiki.com</a> Internet Source	1%
18	Submitted to Universitas Komputer Indonesia Student Paper	1%
19	<a href="http://setda.bantulkab.go.id">setda.bantulkab.go.id</a> Internet Source	1%
20	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a>	

Internet Source

1%

21	<a href="http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id">ejournal.an.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1%
22	<a href="http://repository.fisip-untirta.ac.id">repository.fisip-untirta.ac.id</a> Internet Source	<1%
23	<a href="http://www.en.globalstatistik.com">www.en.globalstatistik.com</a> Internet Source	<1%
24	<a href="http://jurnal.fkip.uns.ac.id">jurnal.fkip.uns.ac.id</a> Internet Source	<1%
25	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<1%
26	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1%
27	<a href="http://jdih.limapuluhkotakab.go.id">jdih.limapuluhkotakab.go.id</a> Internet Source	<1%
28	<a href="http://kabnganjuk.jdih.jatimprov.go.id">kabnganjuk.jdih.jatimprov.go.id</a> Internet Source	<1%
29	<a href="http://repository.ung.ac.id">repository.ung.ac.id</a> Internet Source	<1%
30	<a href="http://rsupsoeradji.id">rsupsoeradji.id</a> Internet Source	<1%
31	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%

32	<a href="http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id">dukcapil.gunungkidulkab.go.id</a> Internet Source	<1%
33	<a href="http://portal.boalemokab.go.id">portal.boalemokab.go.id</a> Internet Source	<1%
34	<a href="http://dukcapil.wordpress.com">dukcapil.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
35	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1%

Exclude quotes On  
Exclude bibliography On

Exclude matches < 25 words





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0576/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : NURAIN DAHIBA  
NIM : S2116083  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Boalemo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 34%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 02 September 2020

Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 829976; E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 1085 /PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Dinas DUKCAPIL

di,-

Kab. Boalemo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada :

Nama Peneliti : Nur'ain Dahiba

NIM : S2116083

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Dinas DUKCAPIL Kab. Boalemo

Judul Penelitian : Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 21 September 2019  
Ketua,

  
**Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM**  
NIDN 0929117202





PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Balombo Desa Piloliyanga Kec. Tilamuta Kab. Boalemo Prov. Gorontalo

**REKOMENDASI**

Nomor : 800/DKPS/34/III/2020

Berdasarkan Surat Dari Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo Nomor 070/kesbangPol/108/1/2020 Tanggal 07 Januari 2020 Menerangkan bahwa:

Nama : **Nur'ain Dahiba**  
NIM : S2116083  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Desa Piloliyanga Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

Bahwa yang bersangkutan benar-benar melakukan penelitian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Boalemo dengan Judul Penelitian "*Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Boalemo*".

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk digunakan seperlunya

Tilamuta, 04 Maret 2020

A.n Kepala Dinas  
Sekretaris

**SUNANDAR ALIWU SADU, S.Kom**

Pembina

NIP. 19750118 200312 1 006

Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNICHSAN Gorontalo
3. Yth. Kakan KesbangPol Kab Boalemo
4. Arsip

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN**

---

**RIWAYAT HIDUP**

**Nama** : Nur'ain Dahiba  
**Nim** : S2116083  
**Fakultas** : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan  
**Tempat Tanggal Lahir** : Tilamuta, 29 Maret 1998  
**Nama Orang Tua**  
- **Ayah** : Oni Dahiba  
- **Ibu** : Noni Bausin  
**Saudara**  
**Kakak** : Sarton Dahiba  
**Adik** : Abdul Walid Dahiba  
**Riwayat pendidikan**



NO.	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1.	2004-2010	SDN 15 TILAMUTA	TILAMUTA	BERIJAZAH
2.	2010-2013	MTs Negri TILAMUTA	TILAMUTA	BERIJAZAH
3.	2013-2016	SMKN 01 BOALEMO	TILAMUTA	BERIJAZAH
4.	2016-2020	FISIP	UNIVERSITAS ICHSAN BOALEMO	BERIJAZAH



