

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN KUTAI TIMUR



OLEH:

SEFERIANUS LEWING
NPM: 1763201143

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

SAMARINDA

2024

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN KUTAI TIMUR



OLEH:

SEFERIANUS LEWING
NPM: 1763201143

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai
Timur Provinsi Kalimantan Timur

Nama Mahasiswa : Seferianus Lewing
NPM : 1763201143
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 27 Agustus 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Drs. H. M.Z. Arifin, M.Si
NIDN. 9990282034

Pembimbing II

Ahmad Yani. S.Sos., M.Si
NIDN. 1106118701

Mengetahui,

Dekan

Dr. M. Abdul Rofik, SP., M.P
NIK. 2023.070.326

Penguji :

1. Drs. H. M.Z. Arifin, M.Si
2. Ahmad Yani. S.Sos., M.Si
3. Deandlles Christover, S.IP., M.Si

1.

2.

3.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Seferianus Lewing
NPM : 1763201143
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Provinsi
Kalimantan Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 9 September 2024

Yang membuat pernyataan,



Seferianus Lewing
NPM.1763201143

RINGKASAN

SEFERIANUS LEWING, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur, di bawah bimbingan Bapak Drs. H. M.Z. Arifin, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ahmad Yani. S,Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini.

Pelayanan merupakan upaya penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan pokok yang telah ditetapkan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Timur merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pelayanan, namun faktanya beberapa masyarakat masih ada yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dengan mengacu pada 5 indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2018) yang meliputi: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dinilai dari dimensi pertama *Tangible*, sarana dan prasarana yang di sediakan kantor Disdukcapil sudah menunjang kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. ke-2 *Reliability*, masyarakat sudah puas atas kinerja dari pegawai yang memberikan pelayanan. ke-3 *Responsiveness*, respon pegawai terhadap masyarakat sudah baik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan arahan kepada masyarakat. ke-4 *Assurance*, kejelasan waktu penyelesaian pengurusan sudah jelas dengan memberikan keyakinan kepada masyarakat. ke-5 *Emphaty*, sikap bersahabat kepada masyarakat dengan mendahulukan kepentingan masyarakat. Faktor pendukung kualitas pelayanan Disdukcapil adalah dengan diberikannya perhatian khusus dari Kepala Daerah (Bupati), dan faktor penghambatnya yaitu jaringan internet yang kurang bagus di beberapa daerah Kabupaten Kutai Timur.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Disdukcapil Kutim*

RIWAYAT HIDUP



SEFERIANUS LEWING, tempat dan tanggal lahir Nehas Liah Bing, 09 September 1998 sebagai anak ke-6 dari 7 bersaudara dari pasangan Bapak Hendrikus Heang Be dan Ibu Yusnita Semhong. Pada tahun 2006 melalui pendidikan Sekolah Dasar Negeri 002 Nehas Liah Bing, Muara Wahau, Kabupaten Kutai Timur dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Muara Wahau, Kabupaten Kutai Timur dan lulus pada tahun 2014. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur dan lulus pada Tahun 2017.

Pada tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan pada bulan Agustus 2020 di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, kemudian peneliti melanjutkan penyusunan skripsi dengan mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dan baik dari para pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diharapkan dan peneliti akan menerima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, nasihat dan dukungan semangat dari beberapa pihak. Sehubungan dengan itu peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. selaku Rektor Universitas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Bapak Dr.H. Abdul Rofik, S.P.,M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.

3. Bapak Ahmad Yani. S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi yang telah mendukung peneliti dalam membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
4. Bapak Drs. H. M.Z. Arifin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, mendukung dan mempermudah proses penelitian untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Bapak Ahmad Yani. S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mendukung serta mempermudah peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Deandlles Christover, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan-masukan perbaikan skripsi.
6. Ibu Trisna Waty Riza Aryani, S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah mendukung untuk pembuatan skripsi peneliti.
7. Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
8. Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dan beserta Pegawai di kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur dan warga masyarakat Kabupaten Kutai Timur yang menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan banyak memberikan bantuan serta dukungan dalam penelitian ini.

9. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Hendrikus Heang Be dan Ibu Yusnita Semhong serta kakak-kakak dan adik saya serta keluarga dekat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah ikut serta memberikan dukungan dan semangat bagi peneliti dalam penelitian ini.
10. Ucapan terima kasih peneliti kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Administrasi Publik dan teman-teman dari kampung halaman Peneliti Desa Nehas Liah Bing yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di Kota Samarinda.
11. Kepada pihak-pihak yang tidak sempat peneliti sebutkan satu persatu, yang turut serta dalam membantu dan menyumbangkan pemikiran kepada peneliti.

Akhir kata yang peneliti sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, serta peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan informasi dimasa sekarang maupun masa yang akan datang.

Samarinda, 09 September 2024

Peneliti



Seferianus Lewing
NPM. 1763201143

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
RINGKASAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori dan Konsep	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	14
2.1.3 Prinsip-Prinsip, Asas-Asas Pelayanan Publik	15
2.1.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	18
2.1.5 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik.	18
2.1.6 Tujuan Pelayanan Publik	21
2.1.7 Pengertian Pelayanan.....	23
2.1.8 Pengertian Publik	24
2.1.9 Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2 Kerangka Pikir	31

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jadwal Penelitian.....	33
3.2 Jenis Penelitian.....	34
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Definisi Konsepsional	36
3.5 Fokus Penelitian	37
3.6 Sumber Data.....	39
3.6.1 Data Primer	39
3.6.2 Data Sekunder	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7.1 Observasi	44
3.7.2 Wawancara	45
3.7.3 Dokumentasi	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	47
3.8.1 Pengumpulan Data	48
3.8.2 Reduksi Data	49
3.8.3 Penyajian data	49
3.8.4 Penarikan Kesimpulan	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Jumlah Penduduk Kutai Timur Berdasarkan Jenis Kelamin ..	54
4.1.2 Jumlah Penduduk Kutai Timur Berdasarkan Usia	55
4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
4.1.4 Jumlah Penduduk Kutai Timur Berdasarkan Agama	57
4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencarian ..	57
4.1.6 Jumlah Pegawai di Kantor Disdukcapil	59
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi	59
4.3 Visi dan Misi	67

	Halaman
4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia	68
4.5 Struktur Organisasi Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur	69
4.6 Penyajian Data	69
4.6.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	70
4.6.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	73
4.6.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	77
4.6.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	80
4.6.5 <i>Empathy</i> (Empati)	83
4.6.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	86
4.7 Pembahasan	92
4.7.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	93
4.7.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	94
4.7.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	95
4.7.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	95
4.7.5 <i>Empathy</i> (Empati)	96
4.7.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
3.1:	Jadwal Penelitian.....	34
3.2:	Data Primer	41
4.1:	Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2:	Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Usia	55
4.3:	Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
4.4:	Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Agama	57
4.5:	Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Pekerjaan Mata Pencaharian	58
4.6:	Jumlah Pegawai di Kantor Didukcapil Kabupaten Kutai Timur	59

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Fikir	32
3.1.	Analisis Data Model Interaktif.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan manusia membutuhkan pelayanan maka pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas baik..

Suatu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas ataupun mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) oleh masyarakat diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. apalagi dalam era otonomi daerah saat ini. kualitas atas pelayanan aparatur pemerintah yang akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Mengenai prosedur dari setiap pelayanan, misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), masyarakat yang baru saja

pertama kali membuat KTP belum tentu mengetahui bagaimana prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak dipublikasikan di muka umum, bila dipublikasikan masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan.

Jasa pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kutai Timur yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang memuaskan di masyarakat. Keadaan pelayanan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang baik sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Timur.

Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya dan kebutuhan masyarakatnya yang selalu memerlukan

yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu suatu keharusan kepada negara maupun pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan.

Pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan bagi masyarakat Kabupaten Kutai Timur. Pentingnya penelitian ini dilakukan agar pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak dipersulit lagi dalam hal pelayanan terkait dengan pengurusan berkas.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur bahwa terdapat permasalahan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, meliputi:

1. Kurangnya kebersihan halaman/lingkungan kantor.
2. Panduan pelayanan yang berbelit-belit.
3. Kehandalan dalam melakukan pelayanan masih kurang.
4. Waktu penyelesaian berkas terkadang tidak tepat waktu

Oleh sebab itu berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul **Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur** dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep ilmu administrasi publik.

1.2 Rumusan Masalah

Sebuah penelitian selalu diawali dengan sebuah masalah yang selanjutnya akan diangkat oleh peneliti menjadi sebuah rumusan masalah yang bertujuan untuk menemukan sebuah jawaban yang berakhir dengan kesimpulan dan saran. Dalam penelitian, rumusan masalah digunakan untuk memberikan batasan-batasan permasalahan sehingga permasalahan tetap fokus pada hak yang benar-benar yang ingin diteliti. Sebelum memaparkan rumusan masalah pada penelitian ini terlebih dahulu peneliti memaparkan rumusan masalah menurut para ahli.

Menurut Sugiyono (2018:55) “Masalah merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pernyataan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”.

Menurut Firdaus dan Fakhry Zamzam (2018:41) “Rumusan masalah memiliki relevansi dengan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pikir, konsep penelitian dan metode penelitian. Selain itu harus permasalahan yang ingin diteliti, kemudian diuraikan pendekatan dan konsep yang digunakan untuk menjawab masalah yang ingin diteliti, hipotesis atau dugaan

sementara yang akan dibuktikan. Perumusan masalah dapat berupa pertanyaan masalah”.

Menuurut Rukin (2019: 57) “Rumusan masalah adalah tahapan dari beberapa tahapan untuk membuat sebuah karya ilmiah penelitian atau lainnya”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa rumusan masalah adalah sebuah tahapan dalam penelitian dimana berbentuk pertanyaan dari masalah yang akan di teliti oleh peneliti nantinya dan akan menjadi suatu jawaban dalam analisis pada bagaian hasil. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan pernyataan apa yang menjadi harapan, pernyataan tersebut merupakan hal-hal yang dilakukan peneliti dalam penelitiannya. Tujuan penelitian dibuat dengan mengacu pada rumusan masalah, sehingga antara tujuan dan rumusan masalah saling terkait.

Menurut Sugiyono (2015:27) “Tujuan umum penelitian ada empat macam yaitu tujuan yang bersifat pendeskripsian, pembuktian, pengembangan, dan penemuan”.

Sedangkan menurut Unaradjan (2019: 8) “Tujuan penelitian merupakan keinginan-keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indikator-indikator apa yang hendak di temukan dalam penelitian”.

Selanjutnya menurut Sutrisno Hadi (2015:13) “Tujuan penelitian adalah untuk menemukan pengetahuan, mengembangkan pengetahuan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sesuatu keinginan yang akan dicapai dalam sebuah penelitian. Maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan public di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kutai Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tergantung pada kehendak peneliti, apakah manfaat secara teoritis (pengembangan ilmu pengetahuan) maupun manfaat praktis (pemecahan masalah), atau penggabungan dari keduanya.

Menurut Firdaus (2018: 54) “Manfaat penelitian di dapat setelah tencapainya tujuan penelitian. Seandainya dalam penelitian, tujuan dapat dicapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:227) yaitu “Manfaat penelitian adalah manfaat yang mungkin diperoleh dari penelitian. Misalnya untuk memecahkan masalah, pengembangan ilmu pengetahuan, pengambilan keputusan dan atau perbaikan sistem”.

Menurut Soekidjo (2019, 47) “Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian merupakan suatu pencapaian tujuan dalam penelitian, Adapun hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Dengan hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan, dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan sumbangan saran-saran dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Ilmu Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/ evaluasi, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik.
- b. Untuk menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa administrasi publik dalam memahami kinerja pelayanan publik yang baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep

Teori merupakan serangkaian konsep, asumsi, definisi, konstruk, dan juga proposisi untuk menjelaskan sebuah fenomena sosial secara sistematis dengan merumuskan hubungan antar variabel. Sebelum peneliti mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan menguraikan maksud dan tujuan adanya teori dan konsep dalam sebuah penelitian.

Pada dasarnya untuk melakukan penelitian, seorang peneliti harus memiliki dasar-dasar penulisan yang berupa teori-teori, karena teori merupakan dasar pedoman bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Kajian teori atau landasan teori adalah serangkaian definisi, konsep, dan juga perspektif tentang sebuah hal yang tersusun secara rapi. Kajian teori merupakan salah satu hal penting di dalam sebuah penelitian. Sebab, hal tersebut menjadi sebuah landasan atau dasar dari sebuah penelitian. Kajian teori seharusnya mengadopsi minimal satu teori yang mendasar yang memang berkaitan dengan topik penelitian. Sebuah kajian teori harus menggunakan teori yang masih relevan untuk mendefinisikan variabel yang ditemukan di dalam sebuah penelitian.

Landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai

fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Berikut beberapa pengertian teori menurut para ahli.

Menurut Hoy dan Miskel (dalam Sugiyono, 2018:55) menyatakan bahwa “Teori adalah seperangkat konsep, asumsi, dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi”.

Menurut Sugiyono (2019:86) menyatakan bahwa “Teori adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang disusun secara sistematis”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:81) menyatakan bahwa “Teori yaitu serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa teori merupakan alur logika atau penalaran untuk menerangkan suatu fenomenal sosial secara sistematis, spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan fenomena.

Pada dasarnya konsep yaitu abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan dari sejumlah karakteristik kejadian, kelompok atau individu tertentu. Berikut beberapa pendapat para ahli tentang konsep.

Menurut Harbani Pasolong (2020:77) “Konsep merupakan suatu pengertian terhadap suatu fenomena atau gejala yang dapat digunakan terhadap fenomena atau gejala lain yang sama”.

Menurut pandangan Sandu Siyoto (2015:12) “Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami”.

Menurut Mudjia Raharjo berpendapat (2018:2) “Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena atau peristiwa yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan konsep merupakan sebuah gagasan yang menjelaskan suatu peristiwa atau sebuah fenomena secara abstrak.

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan “Pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari

pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Menurut Hayat (2017:24) menyatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat”.

Menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2018:15) yaitu, “Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Pelayanan publik (*publik service*) merupakan suatu pelayanan atau pemberian kepada suatu masyarakat yang berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa ataupun non jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang juga dapat memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan bersama segenap kelengkapan kelembagaannya. Dengan demikian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Standar pelayanan yang didasarkan atas keputusan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan yang mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang telah dirumuskan secara bersama-sama antara suatu penyelenggara kebijakan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Di Daerah biasanya dikenal pula apa yang disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar ini merupakan tolok ukur yang digunakan dalam memberikan petunjuk penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan dari agen-agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintah menjadi acuan pelayanan warga negara dalam mendapatkan jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*). Akan menjadi semakin sangat penting. Pelayanan publik dalam birokrasi publik yang dimaksudkan adalah untuk mensejahterakan masyarakat dan suatu negara yang menganut ideologi negara dalam kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai “Dari setiap bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pada instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/D) dengan segala bentuk barang dan jasa, baik dalam bentuk usaha dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah dilaksanakan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai suatu usaha yang dapat dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau dalam suatu institusi tersebut untuk dapat memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik dengan demikian bisa disimpulkan sebagai bentuk kegiatan yang memberikan layanan kepada keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi tertentu yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan publik tidak akan lepas dari manusia, karena dalam pelayanan mempunyai kaitan dengan hubungan hidup manusia, baik dari individu maupun kelompok. Berdasarkan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dapat membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai macam dokumen resmi serta yang akan dibutuhkan oleh publik, seumpama status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan akan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Isin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang bisa menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.3 Prinsip-Prinsip, Asas-Asas Pelayanan Publik

Agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi apabila ada prinsip-prinsip dalam pelayanan umum yang diatur dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2002 dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, harus dapat memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Prosedur dalam hal pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
3. Kejelasan, meliputi penjelasan dalam hal:
4. Persyaratan teknis administratif pelayanan publik;
5. Pada suatu unit kerja/pejabat yang berhak/berwenang dan bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Suatu rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.
7. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan
8. Akurasi, Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.

9. Keamanan, Suatu proses dan produk pelayanan publik Suatu proses dan produk pelayanan publik hukum.
10. Tanggung jawab, Pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukkan dapat bertanggung jawab atas suatu penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
11. Kelengkapan sarana dan prasara, Tersedianya tempat sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan serta pendukung lainnya yang sangat memadai dan termasuk suatu penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
12. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang cukup memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta bermanfaat bagi teknologi telekomunikasi dan informatika.
13. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Dalam memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta juga dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas.
14. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Azas-azas pelayanan publik Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi azas-azas pelayanan sebagai:

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh seluruh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai juga mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan seperti dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai atas kondisi dan kemampuan dalam memberikan dan menerima pelayanan dengan selalu berpegang teguh pada suatu prinsip yang efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi suatu kebutuhan dan harapan bagi masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban memberikan dan menerima pelayanan publik harus bisa memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

2.1.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Atep Adya Barata (2017:11) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
2. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyedia harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

2.1.5 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Publik

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor yang penting, diantaranya kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpungan dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelayanan. Keenam faktor tersebut masing-masing mempunyai

peranan berbeda tapi saling mempengaruhi dan bersama-sama mewujudkan pelaksanaan secara baik, berupa pelayanan variabel, pelayanan tulisan, atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Menurut A.S Moenir (2018:53) keenam faktor tersebut antara lain:

1. Faktor kesadaran.

Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keiklasan, kesungguhan, dan disiplin. Kesadaran akan menjiwai tingkah laku dan perbuatan selanjutnya.

2. Faktor aturan.

Aturan adalah perangkat penting dalam sebuah tindakan dan perbuatan orang. Dalam aturan kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.

3. Faktor organisasi.

Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan penting dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan.

Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Kebutuhan hidup yang makin meningkat disuatu pihak, kurang dapat diimbangi dengan

pendapatan yang relatif tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenagakerjaan.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam membantu pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Setiap pelayanan yang diberikan baik itu dari pihak pemerintah maupun pihak swasta pastilah mempunyai suatu tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan menurut Yamit (2017:32), faktor penghambat tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurangnya otoritas yang diberikan pada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.

3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu dan jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
12. Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan.

2.1.6 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya akan menjadi harapan penting bagi masyarakat, dimulai dari sikap aparatur yang memberikan contoh pelayanan, jenis pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan sampai kepada perilaku aparturnya. Tujuan pelayanan publik yang dilakukan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik maka masyarakat akan merasa

puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat akan menjadi cerminan baik atau buruknya pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

2.1.7 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hardiyansyah (2018:11) mendefinisikan “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Menurut Laksana (dalam Kotler, 2018:85), menyatakan bahwa “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Menurut Sunyoto (dalam Tjiptono, 2016:236), menyatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang atau perorangan untuk membantu dan memenuhi kepentingan orang lain.

2.1.8 Pengertian Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Frank Jefkins (2016:80) “Publik adalah kelompok atau orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun secara eksternal”.

Menurut Lijan Poltak Sinambella, dkk (2016:5) “Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Rachmat Kriyantono (2017:3) “Publik adalah sekelompok orang dalam masyarakat yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal”.

Dari pengertian yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan publik adalah sekelompok orang (individu) yang masing-masing memiliki kepentingan dalam hubungan antar manusia.

2.1.9 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah salah satu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2014:640) “Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi masyarakat”. Dari definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan pemberi jasa didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima agar pada akhirnya pemberi jasa dapat mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:40) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Dwiyanto (2015:144) mengatakan “Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi”.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah. Perlu ada kriteria apakah suatu pelayanan publik yang bisa diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018:46) mengemukakan bahwa di dalam mendukung suatu hal tersebut, ada beberapa dimensi yang harus dapat diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi Bukti fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Seperti tersedianya sarana dan prasarana diantaranya kursi di ruang tunggu, AC (*Air Conditioner*) yang ada di ruang pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan, serta media informasi yang sudah disediakan.

2. Kehandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi kehandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi kehandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, kehandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Adanya standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai SOP yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur. Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan KK, e-KTP, KIA,

e-KTP hilang/rusak, pelayanan kependudukan, sedangkan pencatatan sipil meliputi kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia).

3. Tanggapan (*Responsiveness*) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.

Jika memberikan respon yang baik kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar. Waktu yang dibutuhkan ketika melakukan pelayanan di kantor capil yaitu 1 minggu setelah memasukkan berkas maka berkas sudah bisa di ambil sebab pelayanan sudah bisa online dari desa ke kantor capil.

4. Jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- b. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik serta bersikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat namun belum memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Sopan ketika melayani masyarakat serta ramah dalam memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat.

5. Empati (*Empathy*) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna
 - b. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
 - c. Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

Emphaty (empati), Kemudahan dalam berkomunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap peduli serta bersikap tulus dan tidak membedakan antar masyarakat. Contohnya ketika pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian tidak memandang keluarga atau bukan semua diberlakukan sama.

Kualitas pelayanan publik yang bagus akan menjadi tuntutan baik bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun

kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi suatu masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (2015:157) ciri-ciri atau atribut” yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik:

- a. Ketepatan waktu dalam pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas pada suatu kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan saat memberi pelayanan.
- d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya dengan banyaknya petugas yang dapat melayani dan banyaknya fasilitas pendukung yang bisa digunakan seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yang berkaitan pada lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain?lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya yang bisa digunakan seperti ruang tunggu ber AC (air conditioner), kebersihan dan lain-lain.

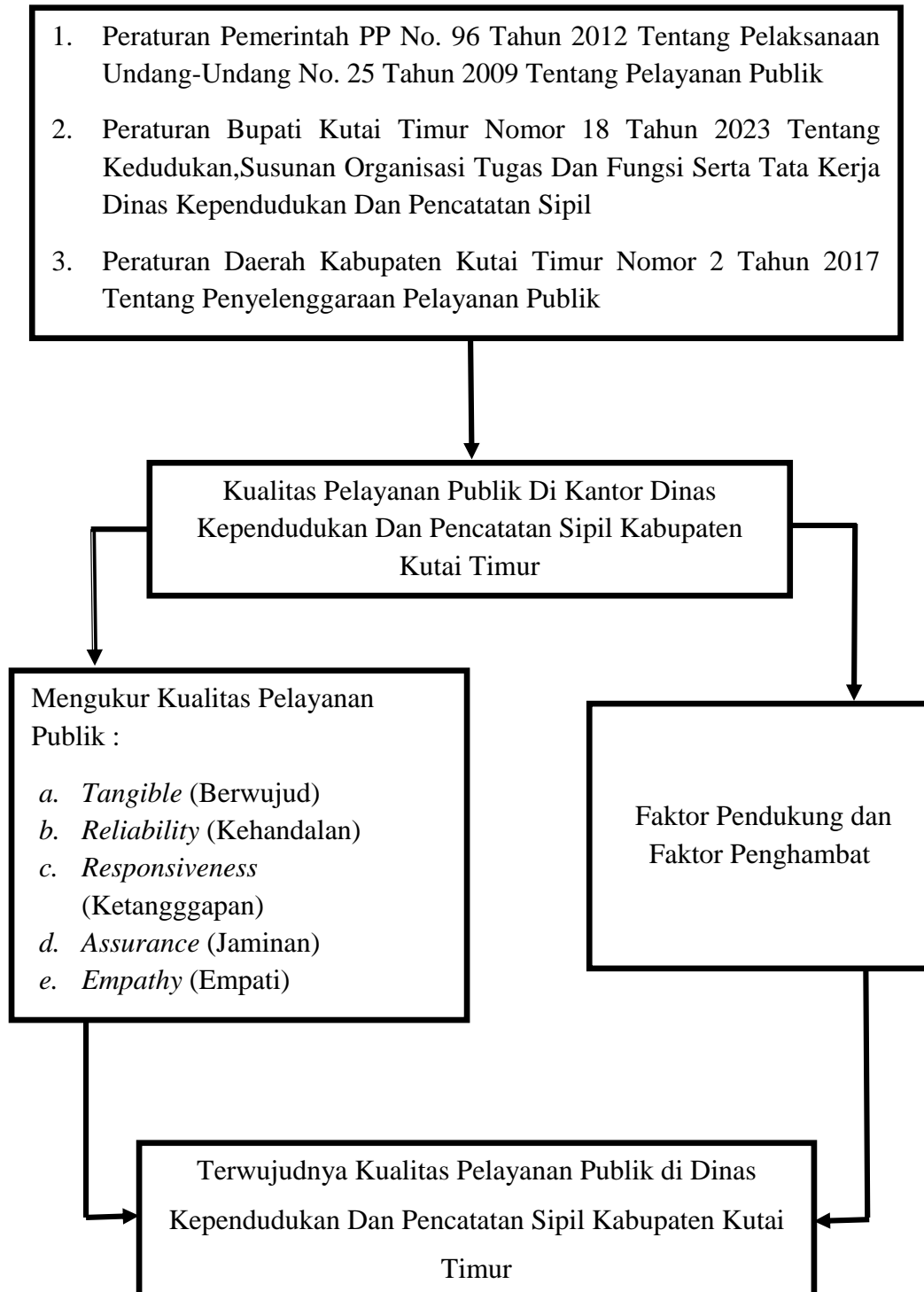
Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan, diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam mendapat pelayanan serta atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.2 Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Menurut Harbani Pasolong (2019:151) kualitas pelayanan adalah kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.

Kantor Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Guna mengetahui dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018:46) antara lain meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy*. Untuk lebih jelasnya Berikut ini bagan kerangka pikir:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Suatu penelitian merupakan kegiatan yang satu sama lainnya saling berhubungan. Untuk itu perlu disusun jadwal penelitian yang menggambarkan pelaksanaan agar penelitian dapat berjalan lancar dan selesai tepat waktunya.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015:73) “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan”.

Menurut Stainback (dalam Andi Prastowo, 2016:48) juga menyatakan bahwa “Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian kualitatif dilaksanakan”.

menurut Sugiyono (dalam Andi Prastowo, 2016:47) menjelaskan bahwa “Jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan”.

Dari pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam setiap penelitian dan penulisan skripsi, tentu saja melalui beberapa tahapan yaitu mulai dari tahapan awal, tahapan pelaksanaan hingga ketahap penyelesaian.

Jadwal atau tahap-tahap pelaksanaan kegiatan penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1: Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Penelitian						
		2024						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1.	Observasi							
2.	Persetujuan judul							
3.	Penyusunan proposal							
4.	Penelitian lapangan							
5.	Pelaksanaan seminar							
6.	Ujian pendadaran							

Sumber : Dibuat oleh peneliti, 2024

3.2 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian tersebut.

Menurut Sugiyono (2020:13) “metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan desain penelitian dengan spesifikasi sistematis, terencana, dan terstruktur berlandaskan pada *filsafat positivisme*. Digunakan

untuk meneliti sampel pada populasi tertentu dengan teknik pengambilann sampel secara random dalam bentuk angka kemudian hasil pengambilan data dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan”.

Siyoto dan Sodik (2015:28) “menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman secara lebih mendalam terhadap suatu masalah”.

Menurut Sugiyono (2020:29) “penelitian deskriptif merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian dengan jenis deskriptif dapat menggunakan beberapa metode seperti survei, observasi, wawancara maupun studi kasus”.

Adapun tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana Peneliti melakukan suatu penelitian dengan menetapkan lokasi penelitian dan menetapkan objek dan tujuan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

Menurut Lexy J. Moleong (dalam Ari Setiawan, 2018:28) “Mengatakan dalam menentukan penelitian terbaik yang di tempuh dengan

jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian”.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2016:73) "Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan".

Menurut Sugiyono (2017:399) “lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi social tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, Lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain”.

Adapun lokasi penelitian yang peneliti tetapkan adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Jl. A Wahab Syaharanie, Tlk. Lingga, Kec. Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683.

3.4 Definisi Konsepsional

Sebuah penelitian penting untuk membuat konsep tentang apa yang hendak diteliti. Definisi konsepsional ini berisikan tentang kesimpulan dari pemahaman peneliti tentang apa yang hendak diteliti.

Menurut Muhammad Idrus (2017:17) “Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan dan kelompok”.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (dalam Mardalis, 2015:45) “Konsep merupakan suatu kesatuan generalisasi dari sekelompok

fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama”.

Menurut Ulber Silalahi (2015:118) menyatakan “Definisi Konseptual atau teoritis dapat diartikan sebagai definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain, atau mendefinisikan suatu konstruk dengan menggunakan konstruk-konstruk lain”.

Berdasarkan uraian di atas, maka definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu cara atau kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan bagi masyarakat atau warga Negara yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

3.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian ini yaitu untuk menjabarkan mengenai apa yang ingin diteliti. Dimana fokus penelitian ini akan membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama yang ingin diteliti, sehingga dapat mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut maka fokus penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Sugiyono (2020:274-275) fokus penelitian yakni batasan masalah dalam penelitian yang sifatnya umum. Penentuan fokus pada penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial/lapangan.

Menurut Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar (2017:27) “Batasan masalah dibuat dengan tujuan agar kita dapat mempengaruhi faktor-faktor mana saja yang termasuk ruang lingkup masalah penelitian”.

Terkait dengan fokus penelitian ini akan melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Kutai Timur. Berdasarkan penjelasan fokus penelitian diatas maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik :
 - a. *Tangible* (Bukti fisik)
 - b. *Reliability* (Kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy* (Empati)
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mempermudah dalam melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga tidak melangkah jauh atau pun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang diteliti. Oleh sebab itu, fokus penelitian ini sangat diperlukan pada metode penelitian ini, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengelolaan masalahnya.

3.6 Sumber Data

Dalam suatu penelitian, sumber data sangat diperlukan untuk melengkapi pendeskripsian penelitian, dimana keseluruhan data tersebut perlu pula penjelasan dari mana asal sumber tersebut.

Menurut Edi Riadi (2016:48) “Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data”.

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto (2015:172) “Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”

Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2015:142) “Sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka”.

Maka dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah faktor yang paling penting dalam penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui darimana subjek data tersebut diperoleh. Sumber data terdiri dari:

3.6.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui dengan cara melakukan wawancara secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer harus ada pemilihan narasumber. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari *key informant* dan *informant*.

Menurut Emy Susanti Hendrarso (dalam Bagong Suyanto dan Sutinah 2015:172) “*Key informant* (informan kunci) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian”.

Menurut Lexy J. Moleong (2016:132) “*Informant* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”.

Untuk menentukan *Key informant* peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015:368) “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai pengusaha sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti”.

Selanjutnya penelitian ini juga menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan pemilihan sampel siapa saja yang kebetulan ada atau yang kebetulan beraktivitas terkait dengan penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menetapkan *key informant* dan *informant* dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dan 3 orang masyarakat menggunakan teknik *accidental sampling*. *Key Informant* dan *informant* dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Key Informant* pada penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yang merupakan

narasumber kunci yang dipilih dalam menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana metode ini digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa informasi yang ditetapkan memiliki kompetensi atau pengetahuan yang cukup.

2. *Informant* pada penelitian ini antara lain:
 - a. Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.
 - b. Tiga orang dari Masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Tabel 3.2: Data Primer

No	Nama	Jabatan	<i>Key Informant/ Informant</i>
1	Jumeah, S.Sos., M.M	Kepala Dinas	<i>Key Informant</i>
2	Mastawiah, SE	Kasub Bagian Umum dan Kepegawaian	<i>Informant</i>
3	Muhammat Syarif.N, S.Sos	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	<i>Informant</i>
4	Syaiful, SE, Adm.KP	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	<i>Informant</i>
5	Danar Takdir Suprayogi,S.Pd,M.Pd	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	<i>Informant</i>
6	Rahmad Effendi	Operator Cetak KIA dan Surat Pengantar Kehilangan	<i>Informant</i>
7	Din Mujadid	Masyarakat	<i>Informant</i>
8	Hasnawati	Masyarakat	<i>Informant</i>
9	Yogi	Masyarakat	<i>Informant</i>

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur, 2024

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data kedua setelah sumber data primer, Data sekunder menurut Sugiyono (2018:137) “Merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Sumber data sekunder ini bersifat mendukung keperluan sumber data primer dapat berupa artikel-artikel dalam surat kabar atau majala, buku-buku, arsip organisasi, literatur atau jurnal-jurnal ilmiah, dan laporan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Sunyoto (2016:21) “menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian atau dapat dilakukan dengan menggunakan data dari Biro Pusat Statistik (BPS)”.

Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2015:143) “Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”

Maka dapat disimpulkan bahwa data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jurnal, artikel, laporan dan buku yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantara data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

Adapun data-data sekunder yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu :

1. Undang-Undang yang mengatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.
2. Buku, Jurnal, Artikel dan Dokumen.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan”.

Menurut Rachmat Kriyanto (2017:138) “Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara-cara yang digunakan periset untuk mengumpulkan data”.

Menurut Djaali (2020:22) “Teknik pengumpulan data merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengkaji dan meneliti dengan menggunakan alat ukur yang disesuaikan dengan permasalahan yang akan diketahui”.

Dari pengertian di atas diketahui bahwa teknik pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah yang ingin peneliti dipecahkan. Salah satu faktor yang turut menentukan kualitas penelitian adalah teknik pengumpulan data, untuk itulah penulis melakukan pengumpulan data dengan beberapa cara, yaitu; Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

3.7.1 Observasi

Menurut Djaali (2020:53) “Teknik pengumpulan data dengan observasi melalui pengamatan dan pencatatan dan sistematis dengan berbagai fenomena yang menjadi objek pengamatan atau terhadap indikator-indikator dari variabel penelitian”.

Menurut Sutrisno (dalam Sugiyono, 2018:203) “mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang sangat kompleks, dengan suatu proses yang tersusun dari proses secara biologis dan psikologis, dengan mementingkan dua hal yaitu proses pengamatan dan proses ingatan”.

Menurut Sugiyono (2018:203) “teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian tersebut berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar, bagitupula yang dilakukan oleh peneliti, observasi awal dalam penelitian ini dilakukan terhadap beberapa responden saja”.

Maka Observasi didefinisikan seperti suatu proses yang dapat melihat, mengamati, dan mencermati juga dapat merekam perilaku secara sistematis untuk mendapatkan suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu rangkaian kegiatan dalam mencari data yang dapat dilakukan untuk dapat memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan cara melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dan mengamati sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan publik di instansi tersebut.

3.7.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:198) “wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana wawancara yang dilaksanakan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap, hanya berfokus menggunakan garis besar pada topik penelitian atau terkait dengan indikator yang akan digunakan pada penelitian”.

menurut Lexy J. Moloeng (2018:186) “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan”.

Menurut Nanang Martono (2015:362) mengatakan “Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada *Informan*”.

Dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, dimanah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang sudah ditetapkan. Metode wawancara yang digunakan di dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana peneliti memiliki kebebasan dalam bertanya dan mengatur alur serta setting wawancara. Tidak ada pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya, peneliti hanya mengandalkan guideline interview atau pedoman wawancara sebagai pedoman penggalian data.

Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya dan melakukan wawancara. Peneliti dapat mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan.

3.7.3 Dokumentasi

Menurut Djaali (2020:55) “Teknik dokumentasi digunakan ketika peneliti akan menggunakan data sekunder dalam penelitiannya, maka dapat menggunakan teknik dokumentasi sebagai cara pengumpulan data”.

Menurut Guba dan Lincoln (dalam Lexy J. Moloeng, 2018:216) mengatakan “Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film”.

Kemudian menurut Sugiyono (2019:396) “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tertulis, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”.

Dari penjelasan para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa dokumentasi merupakan teknik penelitian yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan gambaran, atau dengan cara mengambil data yang sudah disediakan dalam catatan, tulisan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dalam bentuk mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

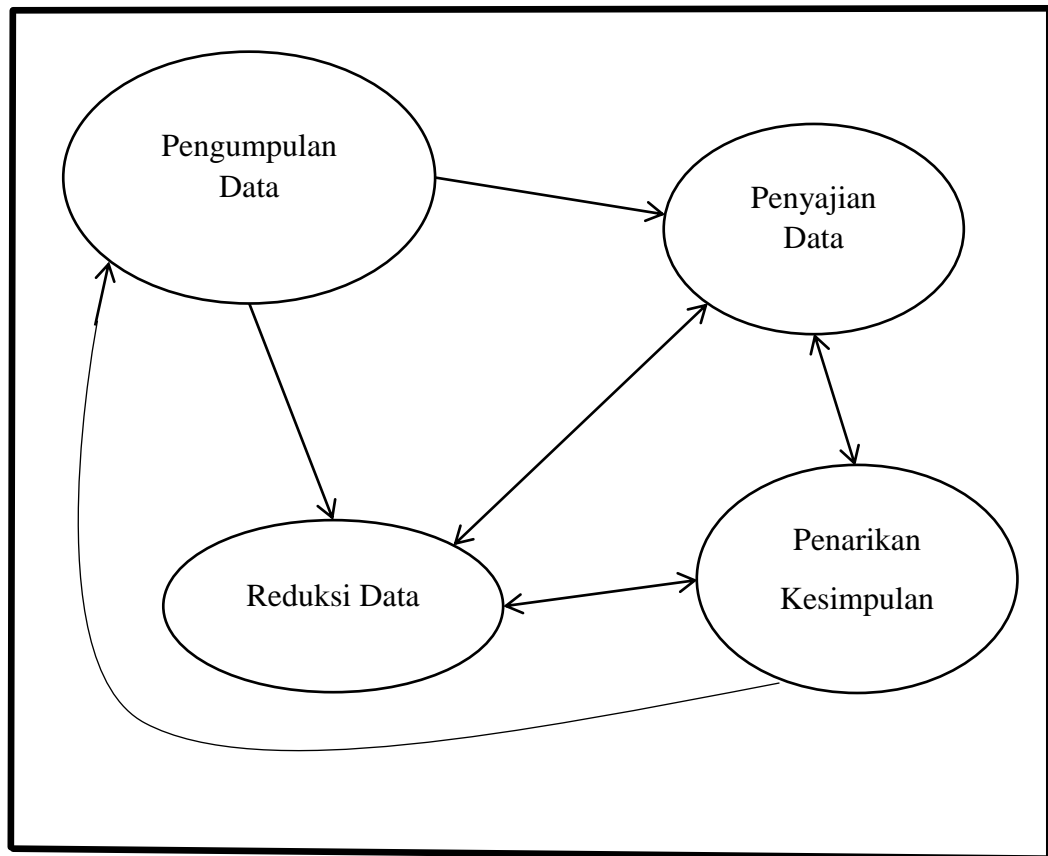
3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Menurut Bogdan (dalam Hardani, 2020:161-162) “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami serta temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:133) “mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Data kualitatif merupakan analisis yang terdiri dari Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi data yang dapat diperhatikan pada gambar berikut :

Gambar 3.1
Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:133)

Penjelasan dari analisis dan model interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.8.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, Wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian

peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi. Menurut Sugiyono (2020:224) “Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara”.

Dalam proses pengumpulan data pertama atau data mentah dikumpulkan lalu di proses dalam sebuah penelitian. Jadi yang dimaksud dengan data pertama atau data mentah adalah data yang belum mengalami pengelolaan apapun.

3.8.2 Reduksi Data

Data yang di dapatkan dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data kembali berarti merangkum dengan memilih hal-hal yang pokok, fokus pada suatu hal yang sangat penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah dipilih disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi kembali akan memberikan data yang lebih akurat, jelas, dan dapat mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

3.8.3 Penyajian data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

3.8.4 Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2015:343) menjelaskan bahwa “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”.

Analisis data model interaktif merupakan proses interaksi antara keempat komponen analisis dengan pengumpulan data dan merupakan suatu proses siklus sampai dengan penelitian selesai. Dan ternyata bila kesimpulan tidak memadai, maka perlu diadakan pengujian ulang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, peneliti menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh saat dilapangan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dengan mempelajari data-data laporan dan tanggapan-tanggapan instrumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Selain itu peneliti juga akan memberikan gambaran umum mengenai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Tahun 2024.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kutai Timur bergerak dalam bidang pelayanan publik sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kutai Timur adalah merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dan pembangunan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kutai Timur. Sebagai tindak lanjut atas berlakunya undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pada awal berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dipimpin oleh Bapak Ir. Ida Bagus Kade Winaya, berdiri pada Tahun 2007 yang beralamatkan di Jalan Yos Sudarso IV (empat) Desa Teluk Lingga. Pada awal berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada Tahun 2007 masih bergabung dengan Badan Keluarga Berencana (Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana) dan baru pada Tahun 2009 status kantor tersebut menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yang dipimpin oleh Bapak Drs. Hajrat Husein Yr, MM sampai Tahun 2012. Pada Tahun 2013 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dipimpin oleh Bapak H. Murdiansyah, S.Sos sampai Tahun 2014 dan pada Tahun 2015 awal dipimpin oleh Bapak Ir. Januar Harlian PLA, MM sampai tahun 2020, pada tahun 2021 awal, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Bapak Heldy Frianda, S.Pi.,MM menjabat Plt kadis selama 3 bulan lalu dilanjut oleh ibu Dr. Hj. Sulastin, S.Sos.,M.Kes sebagai Plt kadis sampai dengan tahun 2021 dan pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dipimpin oleh Ibu Jumeah, S.Sos.,MM sampai dengan saat ini.

Kabupaten Kutai Timur merupakan kabupaten hasil pemekaran berdasarkan Undang-undang Nomor 47 Tahun 1999, yang meliputi 5 kecamatan. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Nomor 16 Tahun 1999, Kabupaten Kutai Timur dimekarkan menjadi 11 kecamatan, dan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 12 Tahun 2005 dimekarkan lagi menjadi 18 kecamatan dengan 135 desa dan pada tahun 2023 sudah memiliki 139 desa dan 2 kelurahan. Luas wilayah Kabupaten Kutai Timur sebesar 35.747,50 km² atau sekitar 17% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Timur.

Wilayah administrasi Kabupaten Kutai Timur terletak pada 115°56'26" Bujur Barat - 118°58'19" Bujur Timur dan 1°52'39" Lintang Utara - 0°02'11" Lintang Selatan. Adapun batas wilayah Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Berau (Kecamatan Kelay dan Kecamatan Talisayan)
2. Sebelah Selatan : Kota Bontang (Kecamatan Bontang Utara), dan Kabupaten Kutai Kartanegara (Kecamatan Marang Kayu dan Kecamatan Muara Kaman)
3. Sebelah Timur : Berdasarkan dengan Selat Makassar
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kutai Kartanegara (Kecamatan Kembang Janggut dan Kecamatan Tabang)

Letak geografis wilayah Kabupaten Kutai Timur memiliki potensi yang cukup strategis untuk mendukung interaksi wilayah Kabupaten Kutai Timur dengan wilayah luar, baik dalam skala nasional maupun internasional, terutama dengan adanya dukungan fasilitas transportasi. Ditinjau dari batas-batas wilayah dan Posisinya maka Kabupaten Kutai Timur merupakan

Kabupaten yang menghubungkan beberapa daerah Kabupaten atau Kota di Provinsi Kalimantan Timur. Di wilayah Utara dengan Kabupaten Berau dan Bulungan serta wilayah tengah dengan Kota Bontang dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

4.1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur berdasarkan jenis kelamin yang berjumlah 429.640 orang yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1: Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kecamatan	Jenis Kelamin (L)	Jenis Kelamin (P)	Jumlah (L+P)
1	Muara Ancalong	7.695	6.895	14.590
2	Muara Wahau	16.533	14.482	31.015
3	Muara Bengkal	7.116	6.475	13.591
4	Sangatta Utara	66.412	58.998	125.410
5	Sangkulirang	12.971	11.274	24.245
6	Busang	3.155	2.773	5.928
7	Telen	5.328	4.555	9.883
8	Kombeng	16.194	14.522	30.716
9	Bengalon	23.186	19.116	42.302
10	Kaliorang	9.795	7.887	17.682
11	Sandaran	5.927	4.951	10.878
12	Sangatta Selatan	16.422	14.338	30.760
13	Teluk Pandan	7.608	6.639	14.247
14	Rantau Pulung	7.336	6.535	13.871
15	Kaubun	9.041	7.529	16.570
16	Karangan	6.709	5.504	12.213
17	Batu Ampar	4.560	3.953	8.513
18	Long Mesangat	3.827	3.399	7.226
Jumlah Total		229.815	199.825	429.640

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur 429.640 orang yang terdiri dari laki-laki berjumlah 229.815 orang dan perempuan berjumlah 199.825 orang.

4.1.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Usia

Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur berdasarkan usia yang diperoleh dari Data dan Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur yang berjumlah 429.640 orang yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)
1	0-4	34.432
2	5-9	43.260
3	10-14	44.221
4	15-19	36.752
5	20-24	39.423
6	25-29	36.863
7	30-34	36.663
8	35-39	36.239
9	40-44	34.301
10	45-49	27.939
11	50-54	22.617
12	55-59	15.201
13	60-64	9.696
14	65-69	5.721
15	70-74	3.361
16	75+	2.951
Jumlah Total		429.640

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa masyarakat yang berusia 10-14 adalah dengan jumlah penduduk terbesar yaitu 44.221 jiwa dan yang jumlah penduduk terkecil adalah pada usia 75+ dengan jumlah 2.951 jiwa dari 429.640 jiwa yang berada di Kabupaten Kutai Timur.

4.1.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur berdasarkan tingkat pendidikan hingga jumlah penduduk yang tidak lulus dan tidak bersekolah yang berjumlah 429.640 orang, data ini diperoleh peneliti dari profil Desa dan Potensi Desa Long Tugul yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.3: Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Keterangan (Orang)
1	Belum/Tidak Sekolah	141.153
2	Tidak Lulus	49.676
3	Tamat SD	72.327
4	SMP/SLTP	52.115
5	SMA/SLTA	91.073
6	Akademi/D2	1.635
7	Akademi/D3	4.829
8	Sarjana S1	15.982
9	Sarjana S2	797
10	Sarjana S3	53
Jumlah Total		429.640

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Dari tabel diatas terdapat jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan dengan jumlah total 429.640 orang jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur. Sebagian besar tingkat pendidikan masyarakat Kabupaten Kutai Timur berpendidikan tamatan SD/Sederajat 72.327 orang dan di ikuti sejumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur yang tidak lulus sekolah 49.676 orang, lulusan SMP/SLTP 52.115 orang, lulusan SMA/SLTA 91.073 orang. Sedangkan tingkat pendidikan pendidikan Akademi/D2-D3 6.464 orang, Sarjana S1 15.982 orang, Sarjana S2 797 orang, Sarjana S3 53 orang dan yang belum/tidak sekolah berjumlah 141.153 orang.

4.1.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Agama

Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur berdasarkan Agama yang diperoleh peneliti dari profil Desa dan potensi Desa Long Tugul yang berjumlah 429.640 orang yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4: Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah (Orang)
1	Islam	350.567
2	Kristen	42.026
3	Katholik	34.378
4	Hindu	2.504
5	Budha	137
6	Kong_Huchu	8
7	Lainnya	20
Jumlah		429.640

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa jumlah masyarakat Kabupaten Kutai Timur menganut 6 Agama dan kepercayaan lainnya yang di dominasi oleh Agama Islam dengan jumlah 350.567 orang, kemudian Agama Kristen 42.026 orang, Agama Katholik 34.378 orang, Agama Hindu 2.504 jiwa, Agama Budha 137 orang, Agama Kong Huchu 8 orang, dan Kepercayaan lainnya 20 orang. dengan total jumlah penduduk 429.640 orang.

4.1.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencaharian

Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencaharian yang diperoleh peneliti dari profil dan potensi Desa Long Tugul yang berjumlah 429.640 orang yang dapat dilihat dari pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5: Jumlah Penduduk Kabupaten Kutai Timur Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencaharian

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)
1	Belum/Tidak Bekerja	166.502
2	Mengurus Rumah Tangga	77.976
3	Pelajar/Mahasiswa	46.909
4	Pensiunan	553
5	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	5.323
6	TNI	195
7	POLRI	433
8	Perdagangan	1226
9	Petani	25.830
10	Peternak	64
11	Nelayan	1.520
12	Industri	78
13	Karyawan Swasta	50.559
14	Karyawan Honorer	4.260
15	Dokter	163
16	Guru	2.520
17	Wiraswasta	31.116
18	Karyawan BUMN	242
19	Karyawan BUMD	156
20	Pekerjaan Lainnya	14.015
Jumlah Total		429.640

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat peneliti simpulkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Kutai Timur memiliki beranekaragam pekerjaan dengan jumlah 263.138 orang yang memiliki pekerjaan/mata pencaharian apabila tidak menghitung jumlah yang tidak bekerja/belum bekerja.

4.1.6 Jumlah Pegawai di Kantor Disdukcapil

Jumlah pegawai yang ada di kantor Disdukcapil berjumlah 107 orang dengan berbagai kelompok pangkat atau golongan sebagai berikut:

Tabel 4.6: Jumlah Pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur

No	Pangkat/Golongan	Jumlah (Orang)
1	Pembina Tk I (IV/b)	1
2	Pembina (IV/a)	4
3	Penata Tk I (III/d)	14
4	Penata (III/c)	3
5	Penata Muda Tk I (III/b)	3
6	Penata Muda (III/a)	4
7	Pengatur Tk I (II/d)	2
8	Pengatur (II/c)	2
9	PPPK	12
10	TK2D	62
Jumlah Total		107

Sumber: Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat peneliti simpulkan bahwa jumlah pegawai di kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur berjumlah 107 Pegawai dengan pegawai yang memiliki pangkat atau golongan masing-masing.

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Kutai Timur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dan fungsi antara lain:

1. Kepala Dinas

Kepala Disdukcapil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Disdukcapil menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan perumusan penyusunan perencanaan program kebijakan teknis pembinaan pengembangan dan peningkatan dalam kegiatan pelayanan umum Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai norma, standar dan prosedur yang berlaku dan searah kebijakan umum Daerah;
- b. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pengkoordinasian kegiatan kedinasan meliputi:
 1. Administratif kesekretariatan;
 2. Pemberian identitas;
 3. Pindah datang penduduk dan pengolahan data pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
 4. Pencatatan perkawinan dan pencatatan perceraian;
 5. Kelahiran dan kematian;
 6. Pengolahan data pencatatan sipil, pengolahan informasi dan publikasi;
 7. Pengembangan dan pemeliharaan teknologi informasi;

8. Monitoring, evaluasi dan dokumentasi penduduk pendayagunaan
Verifikasi dan Validasi data; dan
9. Proyeksi penyerasian kebijakan kependudukan dalam rangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan baik keluar maupun kedalam lingkup Disdukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- c. Pelaksanaan pembinaan dan pengkoordinasian tugas-tugas kedinasan, pengendalian monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil kegiatan serta pelaksanaan tugas-tugas lain yang dilimpahkan dan/atau diperintahkan Bupati sesuai ruang lingkup tupoksi dan tanggung jawab kewenangannya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur dilingkungan Disdukcapil.

Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- a. KoorDisdukcapil dan penyusunan program dan anggaran;
- b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Daerah; dan
- d. Pengelolaan urusan ASN.

3. Sub bagian umum dan kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan yang meliputi:

- a. Persuratan;
- b. Tata usaha;
- c. Kearsipan;
- d. Administrasi ASN;
- e. Perlengkapan;
- f. Rumah tangga; dan
- g. Penataan barang milik Daerah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan kegiatan surat menyurat dan tata kearsipan, urusan rumah tangga, dan administrasi perjalanan Disdukcapil;
- b. Pengadaan perlengkapan, penatausahaan, pemeliharaan dan inventarisasi aset;
- c. Penyusunan kebutuhan perlengkapan kerja sesuai dengan standarisasi yang berlaku;
- d. Pengajuan usulan untuk penghapusan barang milik Daerah berdasarkan ketentuan Peraturan perundang-undangan;
- e. Pengkoordinasian urusan keprotokolan; dan
- f. Penatausahaan Kepegawaian.

4. Sub bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas:

- a. Melakukan penyiapan koorDisdukcapili dan pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- b. Penatausahaan; dan
- c. Akuntansi, verifikasi dan pembukuan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan urusan administrasi keuangan dan akuntansi;
- b. Pengelolaan penatausahaan keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Pelaksanaan verifikasi keuangan; dan
- d. Penyiapan administrasi pertanggung jawaban serta laporan keuangan.

5. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koorDisdukcapili pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

6. Bidang pelayanan pencatatan sipil

Bidang Pelayanan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordisdukcapil pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil; dan
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.

7. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis dan

pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi:
 1. Sistem informasi administrasi kependudukan;
 2. Pengolahan dan penyajian data kependudukan;
 3. Tata kelola dan sumber daya manusia; dan
 4. Teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi:
 1. Sistem informasi administrasi kependudukan;
 2. Pengolahan dan penyajian data kependudukan;
 3. Serta tata kelola dan sumber daya manusia; dan
 4. Teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordisdukcapil pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi:
 1. Sistem informasi administrasi kependudukan;
 2. Pengolahan dan penyajian data kependudukan;
 3. Tatakelola teknologi informasi dan komunikasi;
 4. Sumber daya manusia; dan
 5. Teknologi informasi dan komunikasi;

- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi:
 - 1. Sistem informasi administrasi kependudukan;
 - 2. Pengolahan dan penyajian data kependudukan;
 - 3. Tatakelola teknologi informasi dan komunikasi;
 - 4. Sumber daya manusia; dan
 - 5. Teknologi informasi dan komunikasi;
 - e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
8. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Penyusunan Profil Kependudukan

- c. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- f. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
- h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

4.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur mengikuti visi dan misi dari Bupati Kabupaten Kutai Timur, yakni sebagai berikut:

1. Visi

“MENATA KUTIM SEJAHTERA UNTUK SEMUA”

Makna dari visi ini adalah terwujudnya kehidupan bermasyarakat di Kabupaten Kutai Timur dengan pemerataan kesejahteraan dalam bidang baik itu di Pemerintahan Desa, Pembangunan, Pembinaan Pemberdayaan masyarakat, pendidikan dan kesehatan, sehingga masyarakat dapat bersatu, harmonis dan sejahtera.

2. Misi

Adapun Misi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yakni sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Masyarakat Yang Berakhlak Mulia, Berbudaya Dan Bersatu;
- b. Mewujudkan Daya Saing Ekonomi Masyarakat Berbasis Sektor Pertanian;
- c. Mewujudkan Pelayanan Dasar Bagi Masyarakat Secara Proporsional Dan Merata;
- d. Mewujudkan Pemerintahan Yang Partisipatif Berbasis Penegakan Hukum Dan Teknologi Informasi;
- e. Mewujudkan Sinergitas Pengembangan Wilayah Dan Integrasi Pembangunan Yang Berwawasan Lingkungan.

Demikian penjabaran visi misi Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur masa bakti 2021-2026.

4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

Pemerintah Kabupaten Kutai Timur terus menghadirkan inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia di wilayahnya. Dengan langkah-langkah seperti bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan, melakukan pelatihan-pelatihan dan sebagainya. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan mengamanatkan, 80 persen tenaga kerja lokal wajib diakomodir oleh dunia usaha di Kutim. Dari Peraturan daerah dan upaya yang dilakukan pemerintah

masyarakat Kutim lebih berpeluang besar mendapatkan pekerjaan. Maka dari itu banyak dari masyarakat Kutai Timur yang menempuh pendidikan untuk meningkatkan sumber daya manusianya, yang dimana masyarakat Kutai Timur sudah bisa mengisi sektor pekerjaan yang ada di Kabupaten Kutai Timur Seperti di:

1. Agrikultur (pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan)
2. Pertambangan
3. Pemerintahan
4. Pendidikan
5. Keuangan
6. Konstruksi
7. Perdagangan, Restoran dan Perhotelan

4.5 Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

Berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 18 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Kutai Timur. Menyatakan Bahwa di Kantor Disdukacapil Kabupaten Kutai Timur memiliki Struktur Organisasi seperti terlampir di Lampiran.

4.6 Penyajian Data

Pada BAB ini peneliti menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh dilapangan melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumen yaitu melalui data-data laporan yang berhubungan dengan penelitian untuk

memudahkan dalam penelitian dan penyajian data. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018:46) untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu; *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

4.6.1 *Tangible* (Berwujud)

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informant* dan *Informant*) Kepala Dinas, Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

Menurut Bapak/Ibu apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Disdukcapil untuk menunjang kualitas pelayanan bagi masyarakat desa?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur telah menyediakan beberapa sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan bagi masyarakat, seperti bangunan kantor yang penataan ruangnya diatur agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan sesuai kepentingan masyarakat, bangunan yang saat ini

digunakan terdapat ruang rapat, ruang pengaduan, ruang perekaman, ruang tunggu, parkir, kantin, tempat bermain anak, meja, kursi, toilet serta alat teknologi seperti komputer, AC, printer dan jaringan internet (*Wifi*) yang disediakan untuk mempermudah pengelolaan data dan informasi, dan Disdukcapil juga menyediakan layanan online berupa aplikasi SIAP-KAWAL, yang dimana berkas file dokumen dari pemohon atau masyarakat yang telah selesai di proses dapat dicetak secara mandiri oleh pemohon kecuali pencetakan KTP” (wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya seperti apa yang peneliti lihat saat awal datang ke kantor ini, untuk menunjang pelayanan yang baik bagi masyarakat kantor dinas sudah menyediakan sarana dan prasarana bagi masyarakat seperti lahan parkir yang cukup luas, ruang tunggu nyaman disertakan pendingin ruangan seperti AC dan kipas angin, kantor juga menyediakan kantin, tempat bermain anak, dan toilet untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada saat pengurusan” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammat Syarif.N, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di kantor telah menyediakan sarana dan prasarana dengan baik seperti pengurusan berkasnya bisa secara online dan offline. Secara Online masyarakat bisa mendapatkan layanan online di aplikasi SIAP-KAWAL dan secara offline bisa ke kantor Disdukcapil Kutim langsung dan dikarenakan Disdukcapil Kutai Timur mencakup 18 Kecamatan maka diatur agar masyarakat bisa mengurus berkas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan masing-masing tanpa harus ke kantor Disdukcapil.” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Untuk menunjang pelayanan bagi masyarakat di kantor dinas ini telah menyediakan sarana dan prasarana seperti bangunan kantor, terdapat seperti ruang rekaman, ruang pengurusan berkas yang disertakan nomor antrian, ruang tunggu yang di sertakan tempat bermain anak, ruang pengaduan, kantin, toilet, parkir dan serta kotak pengaduan, komputer, banner-banner informasi pengurusan dan pendingin ruangan seperti AC dan kipas angin.” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya di kantor dinas sudah menyediakan sarana dan prasarana dengan baik dan membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan pengurusan, karena kantor sudah memberikan fasilitas seperti ruang tunggu yang disertakan tempat bermain anak, menyediakan air minum dingin dan hangat secara gratis, kantin, dan toilet, dan parkir serta pendingin ruangan seperti AC dan kipas angin.” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Rahmad Effendi selaku operator pengurusan cetak kta dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Dikantor dinas telah menyediakan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang pengurusan berkas kependudukan dan pencatatan sipil, ruang perekaman, tempat bermain anak, kantin, toilet, serta alat elektronik seperti komputer dan printer, pendingin ruangan seperti AC dan kipas angin dan kotak pengaduan untuk menunjang pelayanan bagi masyarakat dengan baik” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informan*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Bapak apakah sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Disdukcapil sudah memadai dan sudah memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya dalam menyediakan sarana dan prasarana di kantor sudah baik, yang dimana ruang tunggu yang disediakan ada didalam ruangan dan diluar ruangan, tetapi saya merasa nomor antrian pengurusan yang diberikan kurang teratur dan begitu pula dengan panggilan nomor antriannya.” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya sarana dan prasarana yang diberikan sudah memadai, seperti ruang tunggu yang disertakan tempat bermain anak-anak sehingga masyarakat yang membawa anak-anak bisa membawa anak-anaknya bermain sambil menunggu nomor antrian atau pengurusan, dan kantor juga sudah menyediakan kantin dan toilet yang bersih.” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya sarana dan prasarana yang diberikan memang terlihat baik tetapi ada beberapa yang tidak bejalan dengan baik seperti ACnya tidak terasa melainkan kipas angin yang lebih berfungsi untuk mendinginkan ruangan dan petunjuk arah yang kurang di kantor saat melakukan pengurusan berkas” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

4.6.2 Reliability (Kehandalan)

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informant* dan *Informant*) Kepala Dinas, Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di Kantor Disdukcapil sudah mampu dalam menggunakan alat bantu teknologi informatika seperti komputer dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan komputer sudah mampu dan memadai karena pegawai di kantor ini dipilih atau di seleksi sebelum mengisi bagian pekerjaan yang ada di kantor Disdukcapil. Sebagai Kepala Dinas, kami tetap berupaya meningkatkan dengan memberikan pelatihan menggunakan teknologi informatika agar pegawai memiliki pemahaman yang lebih memadai. Kami juga selalu terbuka terhadap masukan dan saran pegawai maupun masyarakat dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat teknologi dengan mengikuti perkembangan zaman. Untuk itu, kami yakin bahwa kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat teknologi informatika dapat terus ditingkatkan demi memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat kabupaten kutai Timur” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan komputer sudah memadai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saya berperan dalam mengkoordinasikan dan memastikan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Meskipun keahlian dan kemampuan pegawai sudah memadai dalam menggunakan komputer, namun saya akan mendorong dan meningkatkan pegawai untuk terus mengembangkan kemampuan dan keahlian mereka dalam menggunakan komputer” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammad Syarif.N,S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Jadi kami disini selaku pegawai di kantor Disdukcapil secara berkala melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui bimtek dan sebagainya, akan tetapi sebelum pegawai diterima bekerja di kantor Disdukcapil pada bagian petugas pelayanan seperti operator dan sistem informasi administrasi kependudukan itu memiliki syarat kompetensi atau pendidikan minimal D3 komputer atau S1 informatika sehingga alat bantu yang berkaitan dengan teknologi informatika bagi pegawai sudah menguasai ” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*)

Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya kapasitas dari pegawai di kantor disdukcapil dalam menguasai alat bantu teknologi informatika sudah memadai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai yang akan bekerja di kantor Disdukcapil memiliki syarat menguasai penggunaan alat bantu seperti komputer” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak

Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan komputer sudah memadai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun keahlian dan kemampuan pegawai sudah memadai dalam menggunakan komputer, kami akan mendorong dan meningkatkan untuk terus mengembangkan kemampuan dan keahlian kami dalam menggunakan komputer” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak

Rahmad Effendi selaku pegawai pengurusan cetak ktp dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “Berkaitan dengan kemampuan dalam menggunakan komputer, saya sendiri secara pribadi sudah merasa menguasai dalam menggunakan alat bantu terkait dalam

pengurusan administrasi kependudukan dan menyelesaikan kebutuhan masyarakat” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informant*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Bapak/Ibu bagaimana terkait dengan kemampuan atau keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya pegawai di kantor sudah dapat menggunakan komputer dan teknologi dengan baik, hanya saja masih ada pegawai yang menanyakan sesuatu berkaitan dengan pengurusan berkas dengan pegawai lainnya” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya pegawainya sudah ahli dalam penggunaan alat bantu seperti komputer dan teknologi lainnya” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak Yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya kemampuan dan keahlian pegawai dalam penggunaan komputer dan alat lainnya sudah memadai” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

4.6.3 *Responsiveness (Ketanggapan)*

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informant* dan *Informant*) Kepala Dinas, Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di kantor Disdukcapil sudah menjalankan tugasnya dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan melakukan pelayanan dengan cepat?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Tentunya sudah, karena menurut saya, pegawai harus menjalankan tugasnya dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Sebagai Kepala Dinas, saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara efektif. Saya sudah menekankan slogan kami dengan mambagiakan masyarakat, artinya masyarakat datang dengan persoalan terkait administrasi kependudukan dan pulang dengan bahagia ketika apa yang menjadi persoalan itu terselesaikan. Kami juga memberikan pelayanan pastinya memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, sehingga pada setiap pegawai sudah saya sampaikan agar cepat dan tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya dalam merespon kebutuhan masyarakat” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “Dalam hal ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah kami lakukan, apabila ada

dari masyarakat yang datang untuk mengurus berkas dan keperluan lainnya akan kami kerjakan dengan cepat” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammad Syarif.N, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “selama ini pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat seharusnya sudah kami jalani dengan baik dan kami sebagai pegawai juga selalu siap dengan apa yang masyarakat butuhkan serta menyelesaikan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Terkait dengan pegawai dalam hal merespon kebutuhan masyarakat, kami sebagai pegawai sudah menjalankan apa yang menjadi kewajiban kami sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Merespon kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan kepentingan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu dalam pelayanan sudah menjadi tanggung jawab kami pegawai di kantor Disdukcapil” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “merespon segala bentuk kebutuhan dari masyarakat sudah kami lakukan dan jalani dengan sebaik mungkin, karena ini merupakan tugas dan kewajiban kami sebagai pegawai yang memberikan layanan bagi masyarakat” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Rahmad Effendi selaku pegawai pengurusan cetak kia dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “ketanggapan kami pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah kami lakukan dengan baik, apabila ada dari masyarakat yang datang untuk mengurus berkas dan keperluan lainnya akan kami kerjakan dengan cepat dan di usahakan tepat waktu” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informant*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Bapak bagaimana respon atau tanggapan pegawai di kantor Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya respon dari pegawai ketika kami sebagai masyarakat membutuhkan pelayanan sudah sangat baik dan sangat membantu apa yang masyarakat butuhkan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “selama saya mengurus surat-surat di Kantor Disdukcapil, tanggapan dari pegawai di kantor sudah cukup baik dalam melayani” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Merespon dengan cepat akan kebutuhan masyarakat, menurut saya pegawai di kantor sudah melakukannya dengan baik walaupun kadang respon pegawai yang saya lihat terlihat cuek, tapi saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas pegawai yang melayani saya itu pegawainya merespon dengan baik” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2023)

4.6.4 Assurance (Jaminan)

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informant* dan *Informant*) Kepala Dinas, Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

Menurut Bapak apakah pegawai di kantor Disdukcapil sudah benar-benar memberikan jaminan atau kepastian dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Pegawai di kantor Disdukcapil tentunya sudah memberikan kepastian dan menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat jika masyarakat mengalami kendala maka kami pastinya akan terus membantu. Pegawai yang bertugas akan mengusahakan dengan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contohnya membuat E-KTP, pegawai akan memberikan jangka waktu dengan secepat mungkin akan diselesaikan dan apabila sudah selesai maka masyarakat bisa mengambil surat tersebut dalam waktu yang sudah ditetapkan.” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “dalam pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil, jaminan tepat waktu dalam menyelesaikan kepentingan masyarakat itu sudah kami lakukan serta memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang ada di Kantor Disdukcapil” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammad Syarif.N, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Tentu kami sudah memberikan kepastian dalam melayani masyarakat dan tergantung dari hal-hal apa yang masyarakat butuhkan, bagi masyarakat yang hadir langsung ke kantor pegawai menjelaskan secara tatap muka untuk meyakinkan terkait administrasi kependudukan dan apabila masyarakat butuh cepat maka kami sebagai pegawai yang memberikan pelayanan harus cepat dan memberikan kepastian dalam menyelesaikan masalah yang ada, sebagaimana mestinya tanggung jawab kami sebagai pelayan masyarakat” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Dalam hal pelayanan kami pegawai Disdukcapil sudah memberikan kepastian dan keyakinan akan pelayanan yang cepat dan tepat waktu bagi masyarakat, kami juga mempunyai media informasi sebagai bahan sosialisasi seperti facebook, instagram, web, dan termasuk videotron itu adalah media informasi kami untuk meyakinkan kepada masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan, dalam hal ini masyarakat diberi pemahaman terkait administrasi kependudukan” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah kami jalankan dengan baik, serta memberikan kepastian kepada masyarakat dalam menyelesaikan setiap kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Rahmad Effendi selaku pegawai pengurusan cetak ktp dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “dalam hal pelayanan kami pegawai Disdukcapil sudah memberikan kepastian dan keyakinan akan pelayanan yang cepat dan tepat waktu bagi masyarakat Kabupaten Kutai Timur” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informant*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Bapak bagaimana pegawai dalam menyakinkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil menurut saya sudah baik dan cukup meyakinkan, yang dimana pegawai berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif untuk menjelaskan jenis pelayanan yang mereka berikan dan manfaatnya bagi masyarakat dan mereka juga menjelaskan dengan jelas dan terbuka tentang tujuan

dan prosedur pelayanan yang diberikan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa : “yang saya lihat dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai saat ini sudah semakin baik dan juga banyak kemajuan dalam memberikan pelayanan dengan meyakinkan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu untuk masyarakat.” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil sudah cukup meyakinkan dalam memberikan pelayanan dan transparan. Pegawai juga memberikan informasi yang jelas tentang bagaimana proses pelayanan dilakukan dan termasuk langkah-langkah yang diambil dan waktu yang diperlukan. Dengan pelayanan yang transparan membantu masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan sudah adil” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

4.6.5 Empathy (Empati)

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informant* dan *Informant*) Kepala Dinas, Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

Menurut Bapak/ibu apakah pegawai sudah menjalankan tugasnya dalam hal Empati yakni mendahulukan kepentingan masyarakat dan melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak

melakukan deskriminatif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya, semua pegawai sudah melayani masyarakat dengan sikap yang baik dan sopan terhadap masyarakat, karena selama ini saya tidak menerima laporan bahwa ada pegawai yang melayani masyarakat dengan sikap yang tidak ramah atau melakukan sikap deskriminatif terhadap masyarakat dalam proses pelayanan dan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat.” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “sopan santun dan tidak deskriminatif terhadap masyarakat sudah diterapkan di dalam personal pegawai. Hal ini merupakan tanggung jawab dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammad Syarif.N, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya, bentuk empati pegawai dalam melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Di kutai timur dengan kondisi geografis yang sangat luas maka Disdukcapil menghadirkan layanan administrasi kependudukan bukan hanya terpusat di ibu kota yaitu Sangatta tapi di hadirkan di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Timur” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai Disdukcapil sudah menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan bagi masyarakat sudah cukup baik dan tidak membedakan terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan, sikap sopan santun kepada masyarakat juga sudah kami lakukan dengan sebagaimana mestinya” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “sikap yang harus diambil dalam melayani kebutuhan masyarakat harus manusiawi, oleh karena itu sikap ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat akan membangun kebersamaan di antara masyarakat” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Rahmad Effendi selaku pegawai pengurusan cetak ktp dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “sebagai pegawai yang melayani kebutuhan masyarakat, kami akan selalu bersikap sopan santun dan tidak membedakan masyarakat dalam melakukan pelayanan” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informant*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Bapak bagaimana dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “pegawai Disdukcapil sudah bersikap sopan santun dan tidak pernah membeda bedakan masyarakat dalam hal pelayanan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa: “dalam pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil tidak ada pegawai yang melakukan hal dalam pelayanan yang membeda-bedakan masyarakat yang dilayani. Dan pegawai sudah cukup baik dalam memperhatikan keperluan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil menurut saya sudah baik serta mendahulukan kepentingan masyarakat dan pegawai juga sopan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam pelayanan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

4.6.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informant* dan *Informant*) Kepala Dinas, Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur tentang Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur.

Menurut Bapak/Ibu apa saja yang menjadi Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku kepala dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung yang jelas komitmen pemerintah daerah Kabupaten Kutai Timur yaitu Bupati Kutai Timur dalam mensukseskan program administrasi kependudukan dengan memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan untuk seluruh masyarakat di seluruh Kabupaten Kutai Timur dengan begitu Bupati memberikan perhatian khusus terkait pelayanan administrasi kependudukan maka kami Disdukcapil di support baik itu secara anggaran, fasilitas dan sebagainya. Dan faktor pendukung lainnya seperti pegawai yang berkompeten dalam melakukan pelayan ” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Saya memiliki beberapa pandangan tentang faktor pendukung kualitas pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu keterampilan dan pengetahuan pegawai, transparansi dan akuntabilitas dari pegawai, dan keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dan kami juga memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammat Syarif.N, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Yang menjadi faktor pendukung dalam kualitas pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil saat ini adalah pegawai yang memberikan

pelayanan yang baik serta merespon kebutuhan masyarakat dengan baik dan sopan santun serta menerima masukan dari masyarakat dan selain dari itu juga, kami sebagai perangkat selalu mengedepankan etika pelayanan yang baik” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*)

Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung kualitas pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu, komunikasi yang efektif pegawai kepada masyarakat, yang dimana komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat sangat penting untuk memastikan informasi yang jelas. Kami sebagai pegawai harus bersikap ramah, responsif, dan mendengarkan masukan dari masyarakat” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak

Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat. Kebersamaan antar pegawai sangat mendukung dalam menjalankan tugas-tugas administrasi di Kantor Disdukcapil, saling membantu dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak

Rahmad Effendi selaku pegawai pengurusan cetak ktp dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu, kami sebagai pegawai harus bersikap ramah, responsif, dan mendengarkan masukan dari masyarakat, serta memberikan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informant*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya yang menjadi faktor pendukung yang ada di Kantor Disdukcapil saat ini adalah sumber daya manusia pegawai, yang dimana hal ini sangat membantu. Pegawai yang ramah dan tahu aturan dan prosedur pemerintahan membuat proses pelayanan menjadi lebih baik” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat yakin dan percaya dengan prinsip transparan yang dijunjung tinggi oleh Kantor Disdukcapil adalah sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil. Pegawai yang memberikan pelayanan dengan kepastian bahwa pelayanan yang diberikan akan dilakukan dengan baik” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “yang menjadi salah satu faktor pendukung yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu, respon cepat dari pegawai akan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tepat waktu yang telah ditentukan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Menurut Bapak/Ibu apa saja yang menjadi Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informant*) Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas kantor Disdukcapil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Dikarenakan Disdukcapil mengurus 18 Kecamatan dengan bentuk geografis yang luas maka ada kesulitan bagi masyarakat yang jauh dari kantor pusat untuk melakukan pengurusan, walaupun Disdukcapil telah menghadirkan pelayanan administrasi ke setiap Kecamatan tapi tetap saja terkendala jaringan internet di beberapa wilayah dan keterbatasan SDM di beberapa wilayah kurangnya pengetahuan teknologi informasi. Infrastruktur yang kurang memadai di beberapa wilayah, terutama transportasi dan jaringan komunikasi. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan akses informasi yang di berikan kepada masyarakat. Sehingga hal ini menghambat kemampuan kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Kutai Timur” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “yang menjadi faktor penghambat yaitu keterbatasan kemampuan sebagian dari pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer sehingga menjadi keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan kesulitan dalam menjalankan program-program kantor” (Sumber: Wawancara 03 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak Muhammat Syarif.N, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Salah Satu faktor penghambat kualitas pelayanan di kantor seperti masih ada masyarakat yang kurang paham prosedur pengurusan atau gagap teknologi sehingga membuat pegawai harus memperjelas proses pelayanan dan bahkan persyaratan dari berkas sering kurang dari masyarakat dan membuat waktu terbuang di satu berkas” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*)

Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Saya rasa yang menjadi faktor penghambat yaitu besarnya pengurusan yang diurus Disdukcapil yang dimana masih ada kecamatan yang desanya tidak mempunyai jaringan internet yang bagus dan jangkauan dari kantor Disdukcapil ke desa-desa yang ada di Kecamatan membutuhkan waktu yang lama.” (Sumber: Wawancara 05 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak

Danar Takdir Suprayogi, S.Pd, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Salah Satu faktor penghambat kualitas pelayanan di kantor seperti masih ada masyarakat yang kurang paham prosedur pengurusan atau gagap teknologi sehingga membuat pegawai harus memperjelas proses pelayanan dan bahkan persyaratan dari berkas sering kurang dari masyarakat dan membuat waktu terbuang di satu berkas” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informant*) Bapak

Rahmad Effendi selaku pegawai pengurusan cetak kta dan pengantar kehilangan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Saya rasa yang menjadi faktor penghambat yaitu besarnya pengurusan yang diurus Disdukcapil yang dimana masih ada kecamatan yang desanya tidak mempunyai jaringan internet yang bagus dan jangkauan dari kantor Disdukcapil ke desa-desa yang ada di Kecamatan membutuhkan waktu yang lama.” (Sumber: Wawancara 08 Juli 2024)

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan (*Informant*) masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Din Mujadid selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan

bahwa “menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik namun yang menjadi penghambat dalam pelayanan yang diberikan yaitu pegawai yang masih kurang mumpuni dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang berkualitas” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informant*) Ibu Hasnawati selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “saat ini yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan (*Informant*) Bapak yogi selaku masyarakat Kabupaten Kutai Timur, dalam wawancaranya mengatakan bahwa “menurut saya penghambat dalam pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil yaitu pegawai yang masih kurang handal dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan hal ini sangat memperlambat pelayanan yang diberikan oleh pegawai untuk saat ini” (Sumber: Wawancara 11 Juli 2024)

4.7 Pembahasan

Berikut peneliti kemukakan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018:46) untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu; *Tangible*,

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur.

4.7.1 Tangible (Berwujud)

Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah), *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (*teknologi*), serta penampilan pegawainya. Menurut Suparyanto dan Rosad, *Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi bukti fisik kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini antara lain gedung, mesin, peralatan, teknologi, lahan parkir, kebersihan, serta penampilan pegawai. Menurut Tjiptono dan Chandra, indikator *tangible*, yaitu kemutakhiran peralatan dan teknologi, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan, keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan

Berdasarkan data temuan yang diperoleh peneliti selama dilapangan menunjukan bahwa *Tangible* (Berwujud) di Kantor Disdukcapil sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Kutai Timur. Benar adanya sarana dan prasarana yang sudah disediakan untuk menunjang pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil, Dengan sarana dan prasarana yang di sediakan di Kantor Disdukcapil diantaranya bangunan yang

memadai, ruang tunggu, ruang pengurusan administrasi kependudukan, tempat bermain anak, kantin, toilet pria dan wanita, serta penampilan pegawai yang rapi.

4.7.2 *Reliability* (Kehandalan)

Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah), Kehandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono & Chandra, mengatakan pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. Sunyoto mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan dengan konsisten, akurat dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti selama dilapangan, maka dapat disimpulkan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan, mengenai pembahasan kehandalan di Kantor Disdukcapil tentang kemampuan dari individu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dimana setiap pegawai yang memberikan pelayanan sudah handal dalam memberikan pelayanan dan menguasai alat bantu seperti komputer dan alat bantu lainnya.

4.7.3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah), *Responsiveness* yaitu kemauan dan keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Menurut Suparyanto dan Rosad, *Responsiveness* yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat, dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Antreas (dalam Lubis), indikator *responsiveness* yaitu: informatif, kecepatan pelayanan, kesediaan membantu, sigap.

Berdasarkan data penelitian yang peneliti temukan dilapangan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada masyarakat sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, terlihat dari sikap dan respon yang sopan santun, cepat dan tanggap pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4.7.4 *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini mengacu pada kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan akan konsisten dan sesuai dengan harapan. Dimensi ini melibatkan faktor seperti kompetensi, kehandalan, kejujuran, dan sikap profesional dari karyawan penyedia layanan. *Assurance* yang baik memberikan rasa aman dan

keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka akan menerima pelayanan yang berkualitas. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan hal ini dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil dari wawancara dengan masyarakat Kabupaten Kutai Timur secara langsung, pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah memberikan pelayanan yang sopan santun dan ramah serta saat memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan ketepatan waktu serta meberikan keyakinan dalam menyelesaikan tugas yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Kutai Timur.

4.7.5 *Empathy* (Empati)

Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah), *Empati (Empathy)* yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti mendahulukan kepentingan pengguna, pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif, pelayanan yang menghargai setiap pengguna. Dengan adanya *Empathy* yang baik, pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian yang lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan

pelanggan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lapangan kualitas pelayanan dari aspek empati sudah sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan hasil dari wawancara dengan masyarakat secara langsung bahwa pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan tidak pernah melakukan deskriminatif kepada masyarakat selama dalam proses pelayanan, serta mendahulukan kepentingan masyarakat terlebih dahulu. Kondisi ini tentunya mencerminkan bahwa tidak ada jarak di antara kedua belah pihak, karena dalam setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan.

4.7.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yaitu:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung yang dapat peneliti uraikan dari hasil wawancara dengan *Key Informant* dan *Informant* dari hasil penelitian yang peneliti laksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yaitu sebagai berikut:

- a. Perhatian khusus dari Pemerintah Daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan
- b. Semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Kutai Timur
- c. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik dan tidak melakukan tindakan diskriminatif terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan
- d. Fasilitas-fasilitas di kantor Disdukcapil.
- e. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menerapkan sistem pelayanan yang transparan. Dan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan waktu yang diperlukan dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini membantu masyarakat mendapatkan akses yang mudah dan transparan terhadap pelayanan yang mereka butuhkan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat yang dapat peneliti uraikan dari hasil wawancara dengan *Key Informant* dan *Informant* dari hasil penelitian yang peneliti laksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat faktor penghambat kualitas pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur yaitu keterbatasan Infrastruktur terutama di jaringan internet.

- b. Keterbatasan kemampuan sumber daya manusia di beberapa wilayah dalam pengetahuan mengenai teknologi informasi yang kurang yang menjadikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa menjadi terhambat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sebagaimana telah diuraikan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Disdukcapil terdapat kesimpulan terkait sarana dan prasarana yang sudah memadai yang disediakan oleh Kantor Disdukcapil dan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk menunjang kualitas pelayanan bagi masyarakat karena mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah daerah dengan mendapatkan support seperti anggaran, fasilitas-fasilitas dan sebagainya
2. *Reliability* (Kehandalan) sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan *Key Informant* dan *Informant* yang dimana para pegawai yang bekerja di Disdukcapil sudah menguasai alat bantu seperti komputer, dan pegawainya sudah di seleksi sesuai persyaratan seperti minimal pendidikan/kompetensi D3 terutama di bidang teknik informatika

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) melalui indikator ini dapat diukur bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah baik dan sesuai dengan keinginan bagi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur yang dimana pegawai mampu membantu kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu, sehingga masyarakat tidak menunggu dengan terlalu lama.
4. *Assurance* (Jaminan) kualitas pelayanan dari aspek jaminan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil sudah baik, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat Kabupaten Kutai Timur dalam hal pelayanan. Sikap sopan santun dan ramah terhadap masyarakat sudah diterapkan dan dilaksanakan oleh pegawai kantor Disdukcapil serta pegawai memberikan suatu keyakinan dalam ketepatan waktu untuk menyelesaikan apa yang masyarakat butuhkan dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati) kualitas pelayanan dari aspek empati sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat melalui hasil wawancara peneliti dengan pegawai dan masyarakat. Pegawai yang memberikan layanan tidak melakukan diskriminatif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mendahulukan kepentingan masyarakat terlebih dahulu dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

6. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor pendukung

Perhatian khusus dari Pemerintah Daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan dan Semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan menerapkan sistem pelayanan yang transparan serta memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan waktu, hal ini membantu masyarakat mendapatkan akses yang mudah dan transparan. Pegawai tidak melakukan tindakan diskriminatif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta melibatkan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan. Komunikasi antara pegawai dan masyarakat yang baik serta kebersamaan antar pegawai sangat mendukung dalam menjalankan tugas-tugas administrasi di Kantor Disdukcapil, saling membantu dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

b. Faktor penghambat

Kendala jaringan yang kurang dengan kondisi geografis Kabupaten Kutai Timur yang luas dengan mencakup 18 kecamatan yang membuat masyarakat teletak di pelosok-pelosok sulit mendapatkan akses jaringan internet untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara online karena Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah menghadirkan pelayanan ke Kecamatan tanpa harus ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur yang

terletak di ibukota Kutai Timur yaitu Sangatta. Dan masih kurangnya pemahaman sumber daya manusia berkaitan dengan teknologi informasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang peneliti uraikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur maka peneliti menyampaikan saran-saran yang mungkin berguna demi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur, adapun saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Memberikan respon cepat ketika ada keluhan atau pengaduan secara online
2. Tingkatkan lagi respon cepat tanggap dan berikan jaminan waktu yang pasti kepada masyarakat yang terutama masyarakat yang jauh saat melakukan pengurusan berkas.
3. Memberikan petunjuk atau banner pengurusan berkas untuk mempermudah dan mengarahkan masyarakat agar dapat teratur dalam pengurusan berkas administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Literatur

- A. PARASURAMAN, VALARIE A. ZEITHAML, AND LEONARD L. BERRY, 2018, "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". Journal of Retailing.
- A.S. MOENIR, 2018, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- ABDUL HAMID, 2022, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Eksperimen*. Penerbit CV. Nusantara Abadi, Malang.
- AGUS DWIYANTO, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- ANDI PRASTOWO, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Penerbit Ar-ruzz Media, Yogyakarta.
- ARI SETIAWAN, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- ATEP ADYA BARATA, 2017, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- BAGONG SUYANTO DAN SUTINAH, 2015, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Penerbit Prenada Media, Jakarta.
- DANANG SUNYOTO, 2016, *Dasar-dasar manajemen pemasaran*, Cetakan Pertama. Penerbit CAPS, Yogyakarta.
- DJAALI, 2020, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta Timur.
- EDI RIADI, 2016, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Penerbit: ANDI, Yogyakarta.
- FANDY TJIPTONO, 2014, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2016, *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- FIRDAUS DAN FAKHRY ZAMZAM, 2018, *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Deepublish : Yogyakarta
- HARBANI PASOLONG, 2016, *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- _____, 2019, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Cetakan Ke-3. Penerbit Alfabeta, Bandung.

- _____, 2020, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Cetakan Ke-4. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- HARDANI, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV.Pustaka Ilmu Grup, Yogyakarta.
- HARDIYANSYAH, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- HAYAT, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- HOY & MISKEL, 2018, *Administrasi Pendidikan: Teori, Riset, dan Praktik*. Penerbit Pustaka, Yogyakarta.
- HUSAINI USMAN DAN PURNOMO SETIADY AKBAR , 2017, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- IRWANDY, 2016, *Metode Penelitian*. Penerbit Moeka Publishing, Jakarta
- JEFFKINS FRANK, 2016, *Public Relations*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- KOTLER, PHILLIP DAN KEVIN LANE KELLER, 2018, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1 & 2. Penerbit PT. Indeks, Jakarta.
- LEXY J. MOLEONG, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- LIJAN POLTAK SINAMBELA, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.
- _____, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.
- LUBIS, 2016, *Manajemen Investasi dan Perilaku Keuangan Pendekatan Teoritis dan Empiris*. Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI), Kota Baru Jambi.
- MARDALIS, 2015, *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- MUDJIA RAHARJO, 2018, *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Nusantara Abadi, Malang.
- MUHAMMAD IDRUS, 2017, *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- NANANG MARTONO, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- NUR INDRIANTORO & BAMBANG SUPOMO, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Penerbit: BPFE, Yogyakarta.
- RACHMAT KRIYANTONO, 2017, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Group

- RUKIN, 2019, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, Sulawesi Selatan.
- SANDU SIYOTO, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit Literasi Media Publishing, Karanganyar.
- SOEKIDJO, 2019, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- SUGIYONO, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- _____, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- _____, 2020, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kaulitatif, Kuantitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- SUHARSIMI ARIKUNTO, 2015, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- SUPARYANTO & ROSAD, 2015, *Manajemen Pemasaran*. In Media, Yogyakarta.
- SUTRISNO HADI, 2015, *Metodologi Riset*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- ULBER SILALAH, 2015, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Penerbit Refika Aditama.
- UNARADJAN, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya, Jakarta.
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- _____, 2016, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- YAMIT, 2017, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Penerbit: Ekonisia.

Dokumen :

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online 2023

Profil Kependudukan Kabupaten Kutai Timur 2023

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Standar dan Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah RI No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Undang-Undang Republik Tahun 1945 Alinea Ke-4



LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Persetujuan Judul Skripsi

	UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022
<hr/>	
Nomor : 217/UWGM-FISIP/AK/VI/2024 Lamp. : 1 (satu) berkas Perihal : Persetujuan Judul Skripsi	Samarinda, 20 Juni 2024
<p>Kepada Yth. : Bapak Drs. H. M.Z Arifin, M.Si Dosen FISIP UWGM Samarinda Di- Tempat</p>	
<p>Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :</p>	
Nama : Seferianus Lewing NPM : 1763201143 Program Studi : Administrasi Publik	
<p>Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :</p>	
1. Drs. H. M.Z Arifin, M.Si 2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	(Sebagai Pembimbing I) (Sebagai Pembimbing II)
<p>untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :</p>	
<p>"Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur"</p>	
<p>Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.</p>	
<p>Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.</p>	
<p>Ka. Prodi Administrasi Publik,</p> <div style="text-align: right;"> Ahmad Yani, S.Sos., M.Si NIM 2020-087.279</div>	
<hr/>	
Telp : (0541) 4121117 Fax : (0541) 736572 Email : uwigama@uwgm.ac.id Website : uwgm.ac.id	<div style="text-align: center;">Kampus Inspirasi Kampus Berjuta Prestasi</div> <div style="text-align: right;">Kampus Biru UWGM Rektorat – Gedung 8 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08 Samarinda 75119</div>

2. Surat Permohonan Ijin Penelitian

	UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022	
Samarinda, 01 Juli 2024	
Nomor	: 246/UWGM-FISIP/AK/VII/2024
Lampiran	: -
Perihal	: <u>Permohonan Ijin Penelitian</u>
 Kepada Yth, Bapak/Ibu Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur Di- Tempat	
 Dengan Hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:	
Nama	: Seferianus Lewing
N P M	: 1763201143
Program Studi	: Administrasi Publik
 Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:	
"Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur"	
 Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.	
 Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.	
<div style="text-align: right;"> Dr. H. Abdul Rohil, SP, MP NIP. 2023-070-326</div>	
<hr/>	
Telp	: (0541)4121117
Fax	: (0541)736572
Email	: uwigama@uwgm.ac.id
Website	: uwgm.ac.id
Kampus Inspirasi Kampus Berjuta Prestasi!	
Kampus Biru UWGM Rektorat – Gedung B Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08 Samarinda 75119	

3. Surat Balasan dari Kantor Disdukcapil



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

Jl. A.W. Syahrani, Sangatta Utara, Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683
Telepon (082220915599) Laman : disdukcapil.kutaitimurkab.go.id
Pos-el : disdukcapil@kutaitimurkab.go.id

Sangatta, 03 Juli 2024

Nomor : T-800.1.4.1/3910 /Disdukcapil.Sekr
Lampiran :
Hal : Persetujuan Ijin Penelitian

Kepada

Yth Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di
Samarinda

Menjawab surat saudara nomor: 246/UWGM-FISIP/AK/VII/2024 tanggal 01 Juli 2024 perihal permohonan Ijin Penelitian, maka dengan di sampaikan bahwa pada prinsipnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur setuju.

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Seferianus Lewing
NPM : 1763201143
Prgram Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur".

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Kepala Dinas,

Putra, S.Sos, MM
Tingkat I IV/b
131305052000122001

4. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

Seferianus Lewing

Pertanyaan kepada *Key informant* dan *Informant* :

1. *Tangible* (Berwujud)

- a. Menurut Bapak/Ibu apa saja sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur untuk menunjang kualitas pelayanan bagi masyarakat?
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah memadai dan sudah memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat?

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah mampu dalam menggunakan alat bantu teknologi informatika seperti komputer dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana terkait dengan kemampuan atau keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah menjalankan tugasnya dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan melakukan pelayanan dengan cepat?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana respon atau tanggapan pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah benar-benar memberikan jaminan atau kepastian dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam menyakinkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

5. *Empathy* (Empati)

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pegawai sudah menjalankan tugasnya dalam hal Empati yakni mendahulukan kepentingan masyarakat dan melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak melakukan diskriminatif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan sikap pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

- a. Menurut Bapak/Ibu apa saja yang menjadi Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur?
- b. Menurut Bapak/Ibu apa saja yang menjadi Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur?

5. Kartu Konsultasi Skripsi



KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Seferianus Lewing
NPM : 1763201143
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. H. M.Z Arifin, M.Si
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :
Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

Dosen Pembimbing (I)

Drs. H. M.Z Arifin, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	4/04-2024	Penentuan Judul		
2.	11/06-2024	Perbaikan Bab I - Bab III		
3.	13/6-24	1. LBM dipublika. 2. Rumus mahl + kon kon rja		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	13/6-2024	3. tdk pgtin praya pubk 4. fokus penulisan dipebik. 5. Gabr tulis d'lelul lill dulu		
5.	13/6-2024	6. Kontrol tulis kpd - pnbly II 7. Simpulan. Prosa wawancara		
6.	27/6-2024	1. Acc. penulisan Capogan. 2. Kontrol tulis kpd pnbly II		
7	24/09-2024	1. Sistematika Penulisan 2. Penulisan teori 3. Penulis tabel		
		4. Penulisan Sumber 5. Visi Misi 6. Struktur di lampiran		
		7. Hasil wawancara 8. Pembahasan 9. Saran		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
8	27/7-24	①. Perbaiki bagian foto ②. Konsul terbit kpr perbaiki II ALE		
9	02/08-2024	①. Aee. Jember.		
10	19/08-2024	Aee. Ujskupri.		
11	22/08-2024	1. Ringkasan 2. Baku Wilayah Diperbaiki 3. Tabel di Perbaiki 4. Hasil wawancara diperbaiki. (Hal 83) Diteliti 2 Spasi.		
12	02/09-2024	Perbaiki lagi beberapa penulisan.		
13	04/09-2024	Aee. Jember		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Seferianus Lewing
NPM : 1763201143
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. H. M.Z Arifin, M.Si
2. Ahmad Yani. S.Sos., M.Si









Judul Skripsi :





Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

Dosen Pembimbing (II)

Ahmad Yani. S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	4/04/2024	Revisi. dan. koreksi. Bab I II III		
2.	20/06/2024	Morgan Daftar isi. Rumusan masalah. tahu teori.		
3.	20/6/2024	Pahami Pokus. Definisi konsep. Spasi Daftar Pustaka		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	29/06-2024	Revisi Acc Penelitian Lapangan		
5.	31/07-2024	1. Ringkasan 2. Daftar Tabel dan gambar 3. Lampiran		
		4. Pembahasan		
6.	02/08/2024	Revisi Sem. Hasil		
7.	10/8/2024	1. Ringkasan 2. Ringkasan hidup 3. Gunakan 3 Pendapat Para Ahli 4. Saran		
8.	19/8/2024	Revisi Uraian PPD		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
9.	27/8/2024	1. Ringkasan di cek 2. Dokumentasi Lapangan di cek Lagi 3. Daftar Pustaka.		
10	28/08/2024	Acc Jilid		

Dokumentasi dan Wawancara di Lapangan

1. Ruang di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



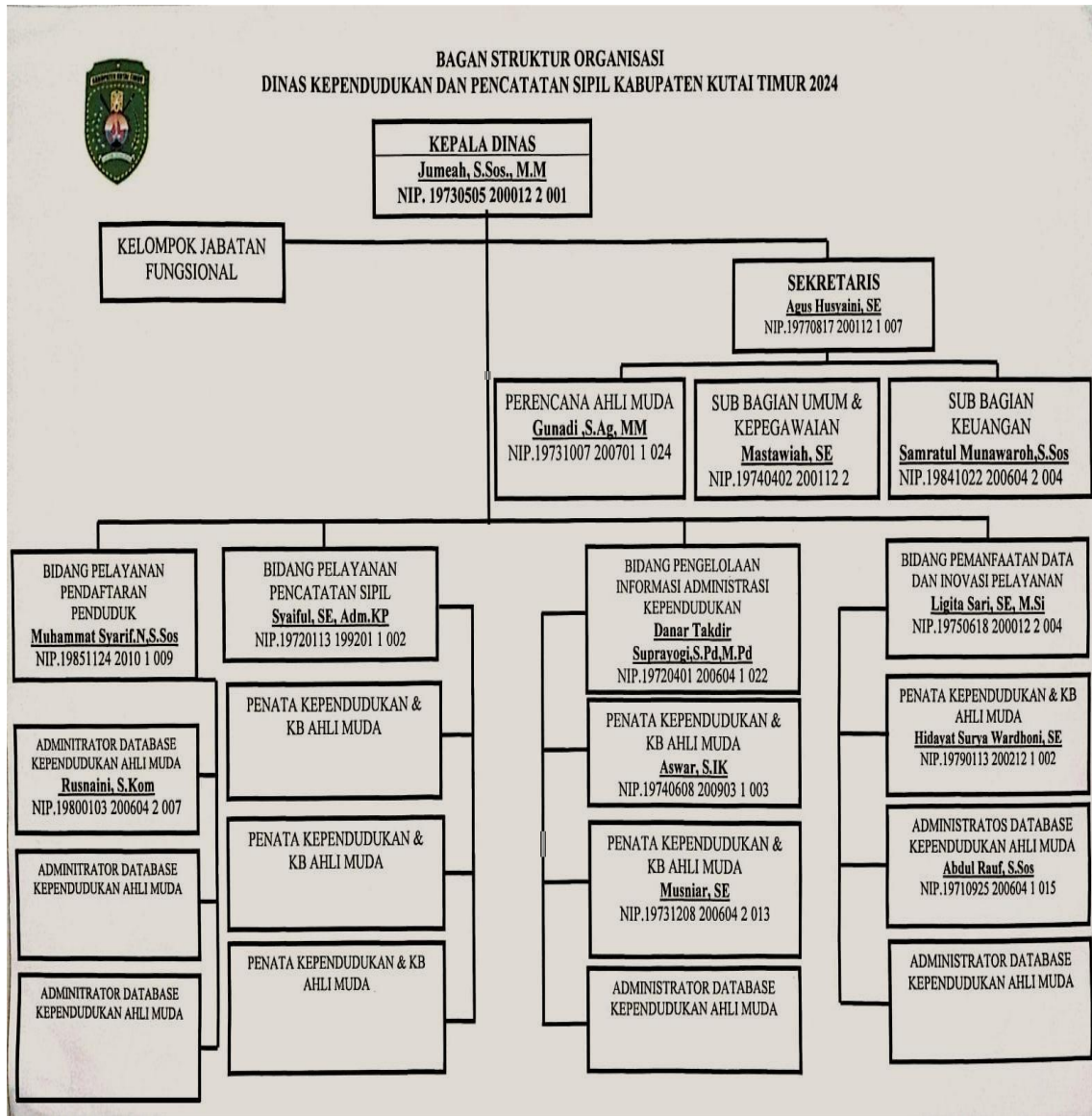
Sumber: Dokumentasi peneliti 2024

Ruang pelayanan administrasi kependudukan.



Sumber: Dokumentasi peneliti 2024

2. Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Profil Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur 2023

3. Wawancara bersama *Key Informant* Ibu Jumeah, S.Sos., M.M selaku Kepala Dinas di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 03 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

4. Wawancara bersama *Informant* Ibu Mastawiah, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 03 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

5. Wawancara bersama *Informant* Bapak Muhammat Syarif.N, S.Sos selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 05 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

6. Wawancara bersama *Informant* Bapak Syaiful, SE, Adm.KP selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 05 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

7. Wawancara bersama *Informant* Bapak Danar Takdir Suprayogi,S.Pd,M.Pd selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 08 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

8. Wawancara bersama *Informant* Bapak Rahmad Effendi selaku Operator Pencetakan KIA di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 08 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Operator Pencetakan KIA di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

9. Wawancara bersama *Informant* Bapak Din Mujadid selaku Masyarakat Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Kutai Timur di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

10. Wawancara bersama *Informant* Ibu Hasnawati selaku Masyarakat di Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Kutai Timur di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

11. Wawancara bersama *Informant* Bapak Yogi selaku Masyarakat di Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Berdasarkan gambar diatas menyatakan bahwa benar adanya Peneliti melakukan wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Kutai Timur di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

12. Halaman di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Halaman di Kantor Disdukcapil dengan disediakanya tempat duduk dan tong sampah.

13. Ruang Perekaman



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Ruang perekaman untuk melakukan perekaman data penduduk seperti foto E-KTP.

14. Kotak Pengaduan/Saran



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah menyediakan kotak saran yang bisa digunakan untuk memberikan masukan atau pengaduan mengenai pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur.

15. Minuman Gratis di Ruang Tunggu



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Di ruang tunggu di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah menyediakan air minum dingin dan panas bagi masyarakat.

16. Tempat Bermain Anak



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur menyediakan tempat bermain anak, dengan tujuan agar masyarakat yang melakukan pengurusan berkas administrasi kependudukan lebih tenang bila ada masyarakat yang membawa anak-anak.

17. Kantin beserta parkir



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Di halaman Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur terdapat kantin yang menyediakan makanan dan minuman serta alat bantu tulis.

18. Toilet Pria & Wanita



Sumber: Dokumentasi peneliti, 11 Juli 2024

Toilet di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur yang terbagi menjadi toilet wanita dan pria.