

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN KELUA
KABUPATEN TABALONG**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

ANTUNG NOOR ALYA NABILAH

NPM : 2022175

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

NAMA : ANTUNG NOOR ALYA NABILAH
NPM : 2022175
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR
KECAMATAN KELUA KABUPATEN
TABALONG

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Dr. Jumaidi, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 4752766667131062

Pembimbing 2

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.
NUPTK. 2496770671130263



Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG”

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Strata 1 (S1) Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) amuntai, Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan penelitian.

Dalam proses penulisan ini , banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing saya, baik tenaga maupun pikiran, oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR, CIQaR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP. dosen pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan dan memberikan arahan dalam proses penulisan skripsi.
3. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, MA. dosen pembimbing II yang telah memberikan kritik, saran, dan pengarahan selama proses penulisan skripsi serta Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Amuntai.
4. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen STIA Amuntai program administrasi publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi.

5. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendo'akan, mendukung secara moral dan selalu memberikan semangat tanpa henti.
6. Kepada teman dan orang terdekat yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan karena pengalaman yang penulis miliki sangat kurang. Oleh karena itu penulis harapkan kepada para pembaca untuk memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teoritis	7
C. Kerangka Pemikiran	7
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian.....	26
C. Tipe Penelitian.....	27
D. Data dan Sumber Data.....	27
E. Desain Operasional Penelitian.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Uji Kredibilitas	31
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	27
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat pindah, dan dokumen kependudukan lainnya.

Dokumen kependudukan menjadi syarat utama dalam berbagai kebutuhan masyarakat, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan, maupun urusan administrasi pemerintahan. Pelayanan administrasi kependudukan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menegaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak memperoleh dokumen kependudukan dan pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan kependudukan secara tertib, akurat, dan tidak diskriminatif. Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong merupakan salah

satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam membantu proses administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan di kantor kecamatan seharusnya berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara mudah dan cepat. Namun pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan masih sering menjadi perhatian masyarakat karena adanya beberapa keluhan terkait proses pelayanan. Keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan pelayanan yang dinilai lambat, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta kurangnya respons petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Kondisi ini tentu bertentangan dengan tujuan pelayanan publik yang menuntut adanya kepastian waktu, kemudahan akses, serta sikap petugas yang profesional dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem kerja yang efektif. Jika pelayanan tidak berjalan dengan optimal, maka akan berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat serta menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Padahal dalam konsep pelayanan publik, masyarakat bukan hanya menilai hasil pelayanan berupa dokumen yang selesai, tetapi juga menilai proses pelayanan, seperti ketepatan waktu, sikap petugas, kenyamanan ruang pelayanan, serta kejelasan prosedur

yang diberikan. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini penting dilakukan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai prinsip *good governance*, yaitu transparansi, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang optimal dan sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung, mengetahui hambatan yang dihadapi dalam pelayanan, serta memberikan masukan bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan latar belakang masalah tersebut maka belum tercapai kepuasan masyarakat yang baik pada kantor kecamatan kelua.

Berdasarkan hasil observasi sementara diketahui ada permasalahan pelayanan yaitu:

1. Kurangnya informasi dari pihak kecamatan kelua mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan seperti tidak adanya mading atau banner tentang prosedur persyaratan pelayanan tersebut.

2. Ketika masyarakat ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), masyarakat menyampaikan proses pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya selesai dalam 1 hari dikarenakan alat-alat yang bermasalah.
3. Serta kurang kompetensi petugas pelayanan dalam SDM dalam menguasai teknologi.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG”

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada “Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong” dengan didasari oleh teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) yang memfokuskan pada:

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat penulis rumuskan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

G. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan penelitian diatas. Penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan di kantor Kecamatan kelua Kabupaten tabalong.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan diharapkan bisa Memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pelayanan khususnya bagian mengenai pelayanan Administrasi kependudukan bagi kepala kantor Kecamatan kelua Kabupaten tabalong sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan Administrasi kependudukan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai program studi Administrasi Publik.

c. Manfaat bagi pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

d. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dalam memberikan kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu ini maka dalam landasan teori ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut:

- 1. Sukma Endah Darmayanti ,(2023) dalam penelitiannya yang berjudul”Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan Lurah Cempaka, dua orang petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, dan masyarakat penerima layanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru sudah cukup baik yang dapat dilihat dari teori yang digunakan: (1) Tangible (bukti fisik), kelengkapan fasilitas sudah bagus dan memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang luas, namun untuk ukuran ruang pelayanan ditemukan masih sedikit terbatas, dan masih ada masyarakat yang kurang paham terkait berkas persyaratan

pelayanan dan terkait penggunaan aplikasi disdukcapil online. (2) Reliability (keandalan), hampir semua petugas sudah cukup mahir dalam menggunakan fasilitas komputer dan printer dan melayani dengan cermat. (3) Responsiveness (daya tanggap), petugas sudah bersikap responsif dalam menanggapi masyarakat yang kesulitan atau kebingungan dalam proses pelayanan, namun untuk antrian pelayanan masih kurang teratur, terutama jika ada banyak masyarakat yang datang petugas jadi kurang tahu yang mana datang lebih dulu dan yang mana yang datang lebih akhir. (4) Assurance (jaminan) tepat waktu, bebas biaya dan jaminan legalitas yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. (5) Empathy (empati) dapat dilihat saat petugas melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif dan masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan dan sudah merasa dihargai oleh petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, namun masyarakat masih belum puas terkait kendala dalam penggunaan aplikasi disdukcapil online Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan kepada aparat Kelurahan Cempaka untuk memperluas ruang pelayanan menyediakan antrian pelayanan, dan melaksanakan atau meningkatkan sosialisasi tentang prosedur dan kelengkapan persyaratan dokumen kependudukan dan penggunaan aplikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) online dalam rangka mengedukasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait hal tersebut demi kelancaran proses pelayanan di Kelurahan Cempaka di masa yang akan datang.

2. IDA,(2018) dalam penelitian yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG” Permasalahan

utama dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melalui proses wawancara, observasi dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada informan. Hasil penelitian ini adalah pada aspek bukti fisik Kantor kecamatan Alla belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai, Dalam aspek kehandalan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, pada aspek daya tanggap, pegawai bersedia membantu kesulitan yang dialami pengunjung, dari aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat, pada Aspek empati, yang diberikan pihak Kecamatan Alla yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Penulis menyarankan agar pemerintah Kecamatan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat menerima layanan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik atau buruk, taraf, atau derajat sesuatu, serta sifat atau karakteristik yang diinginkan dari suatu objek, produk, atau jasa.

Menurut Trilestari dalam Hardiansyuh (2018:48) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018:49) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances costumer satisfaction*)”.

Kotler dalam Hardiansyah (2018:49) mengatakan bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”, yang artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau terduga. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Groetsh dan Duvis dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan untuk membantu atau melayani kebutuhan orang lain, dimana tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pihak yang dilayani.

Normun dalam Hardiansyah (2018:48) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.

Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sampara dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Sinambela dkk, dalam Hardiasnyah (2018:49) “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)”. Sedangkan menurut Goetsch dan Davis, kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) adapun ciri-ciri dan atribut yang turut menentukan kualitas pelayanan publik, diantaranya:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses,
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

4. Definisi pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan untuk ditujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa saja yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan

sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain Menurut RA Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kkesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya byang tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemikiran. Pelayanan Publik salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan Pelayanan Publik dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena bentuk Pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Publik. Hardiayansah (2011: 11) mendefinisikan Pelayanan dapat di artikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengueus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemerintah dan pemberi pelayanan. Pendapat

lain dari mengenai pelayanan menurut Grandross yang dikutip oleh Radminto dan atik winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktif atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi/lembaga perusahaan. Menurut Widiado (dalam M. Khoirol Anwar, ddk, 2010: 6) tentang prinsip yang diperhatikan bagi pelayanan ataupun kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, antara lain:

- a. *Tangibel* (Bukti fisik): seperti kemampuan fisik peralatan personil, dan komunikasi material,
- b. *Reliability* (handal); yakni kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Revonsiveness* (Pertanggung jawaban): yakni tanggungjawab terhadap mutu pelayanan
- d. *Assurance* (Jaminan): yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai,
- e. *Emphaty* (Empati): yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

5. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan baik berupa jasa

manusia, Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Organisasi pelayanan publik mempunyai *public accountability* dimana setiap warga mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima, Sangat sulit untuk melihat kualitas suatu pelayanan tanpa pertimbangan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama mengakibatkan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima dipersipkan sebagai kualitas ideal. Sebaiknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten pesatnya

kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumenn terhadap organisasi, sebagai modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau Berdasarkan Undang-Undang Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau pelanggan. Adapun prinsip pelayanan prima Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kejelasan
- b. Kepastian waktu
- c. Akuransi
- d. Keamanan
- e. Tanggung Jawab
- f. Kelengkapan Saranan dan Prasarana
- g. Kemudahan Akses
- h. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- i. Kenyamanan

6. Indikator Kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) secara teoritis tujuan pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, Untuk mencapai kepuasan itu dituntut Kualitas pelayanan prima yang tercermin, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik/Berwujud)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang digunakan oleh instansi pelayanan. Contoh: kebersihan ruang tunggu, kenyamanan tempat, kerapian petugas, dan ketersediaan sarana komputerisasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan instansi memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini mencakup kinerja petugas yang konsisten dan kemampuan dalam memproses dokumen administrasi kependudukan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan dan kecepatan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat. Ini mencakup jaminan keamanan dalam pengurusan dokumen, serta bebas dari pungutan liar (pungli).

e. *Empathy* (Empati)

Perhatian yang tulus, pribadi, dan individual yang diberikan petugas kepada masyarakat, seperti memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang ramah.

7. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pandangan Moenir dalam Deddy Mulyadi (2016:195), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya faktor pendukung, terdiri dari beberapa unsur utama:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang (pegawai/aparatur) yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu pemahaman, dorongan, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik. Kesadaran pegawai ini sangat penting agar pelayanan dapat berjalan lancar tanpa harus terus menerus diawasi.

b. Faktor Aturan (Landasan)

Adanya aturan yang jelas merupakan pedoman, landasan kerja, dan arahan bagi petugas agar pelayanan berjalan sistematis dan konsisten.

c. Faktor Organisasi

Organisasi merupakan sarana dan sistem yang memungkinkan mekanisme pelayanan publik dapat berjalan. Kesiapan organisasi mencakup sistem dan standar operasional prosedur (SOP).

d. Faktor Pendapatan (Penghargaan)

Penghargaan dan tingkat pendapatan yang memadai mempengaruhi motivasi petugas dalam memberikan layanan yang memuaskan.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Tingkat keahlian petugas dalam memahami dan menggunakan alat bantu serta prosedur pelayanan.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Ketersediaan alat penunjang yang memadai, baik secara kualitas maupun kuantitas, agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lancar dan tidak terhambat.

Faktor-faktor ini bekerja bersama untuk memastikan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

8. Administrasi Kependudukan

a. Konsep Administrasi Kependudukan

Di dalam UUD 1945 pasal 26 ayat 2, penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya (Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015) Dan disebutkan juga dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- 1) Dokumen kependudukan .
- 2) Pelayanan sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 3) Perlindungan atas data pribadi.
- 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya.
- 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran

Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain, dan dalam hal ini adalah Akte Kelahiran dan kartu Keluarga(Vide Pasal 1 UU No. 23 Thn 2006) .

Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dengan kewenangan meliputi koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan, penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luarwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Bahwa pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan

kesadaran penduduk, termasuk Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.

Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga sangat penting bagi kedudukan hukum seseorang dalam segala aspek baik hubungan keperdataan maupun pidana sehingga masalah kependudukan dan pencatatan sipil ini sungguh sangat penting dalam kehidupan kemasyarakatan, selain dari pembinaan terhadap aspek legalitas dari kependudukan dan pencatatan sipil dimaksud, juga sasaran penting lainnya adalah peningkatan asli daerah melalui pungutan retribusi Akte Kelahiran dan kartu Keluarga sebagai salah satu sumber pendapatan untuk pembiayaan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembangunan berwawasan kependudukan hendaknya bersifat holistik, dengan menjadikan faktor penduduk sebagai titik sentral pembangunan melalui penyediaan data registrasi akurat; menyelenggarakan administrasi kependudukan untuk mengakomodir hak penduduk dan perlindungan sosial; menciptakan sistem informasi administrasi kependudukan terpadu, berbasis teknologi informasi melalui komitmen berbagai pihak; dan mengelola sistem dan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintah yang baik (*good governance*) serta menuhi tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik.

b. Pengertian Akte Kelahiran

Sebelum kita mengetahui apa yang dimaksud dengan akta kelahiran kita harus mengetahui dulu bahwa akta kelahiran merupakan bagian dari suatu akta catatan sipil. Akta Catatan Sipil ialah alat bukti yang kuat atas peristiwa (kejadian) untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum tersebut dan membantu/memperlancar aktivitas pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan tersebut dilakukan oleh lembaga catatan sipil.

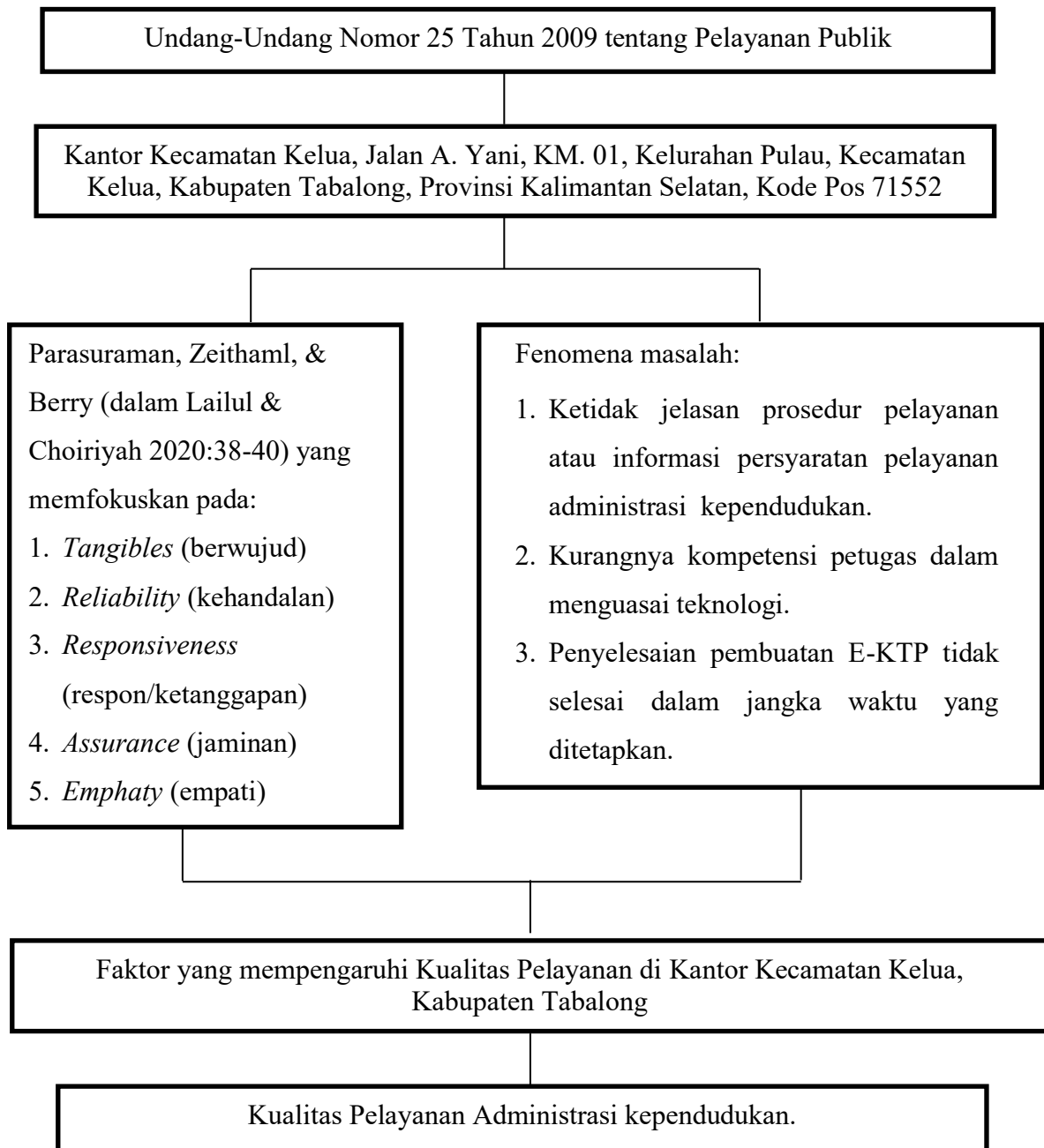
(Djaja, 2017) Lembaga catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, serta pembuktian yang selengkap-lengkapny dan sejasjasny serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian. Berdasarkan penjelasan diatas penulis bisa menyimpulkan bahwa akta kelahiram ialah alat bukti yang dibuat oleh instansi terkait (Dinas Kependudukan dan catatan sipil) yang kuat atas peristiwa kelahiran seseorang untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar atau alur logis dari suatu ide, gagasan, atau penelitian yang disusun berdasarkan teori, fakta, observasi, dan kajian pustaka untuk menjelaskan hubungan antar variabel atau konsep yang akan

diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong yang didasarkan pada teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) yang memfokuskan pada: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati), serta berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. Kemudian dibahas pula mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kelua, Jalan A. Yani KM. 01, Kelurahan Pulau, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71552.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif atau pengalaman subjek peneliti. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan pertanyaan dan prosedur yang berkembang, pengumpulan data di lingkungan partisipan, analisis data secara induktif dari tema-tema khusus ke tema umum, serta penafsiran makna data oleh peneliti.

Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah pendekatan yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan disusun berdasarkan pada hasil penelitian dan informasi yang diperoleh dengan menganalisis fakta-fakta yang ada dilapangan.

C. Tipe Penelitian

Menurut Bhangu, dkk (2023) metode penelitian kualitatif mengacu pada teknik penyelidikan yang mengandalkan metode pengumpulan data, analisis, dan produksi bukti non-statistik dan non-numerik. Teknik penelitian kualitatif memberikan lensa untuk mempelajari fenomena yang tidak dapat diukur seperti pengalaman masyarakat, bahasa, sejarah, dan budaya.

Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Dengan mengulas, mengembangkan dan menguji adalah untuk menemukan suatu pengetahuan dengan cara ilmiah yang dapat dipakai metodologi penelitian. Ada berbagai jenis metode yang dapat digunakan tentunya, metode yang dipilih harus sesuai dan berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

D. Data dan Sumber Data

1. Sumber data primer

Mengacu pada pandangan (Sugiyono, 2018), data primer merupakan sumber informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari tangan pertama. Sebagai data utama, informasi ini memegang peranan krusial karena menjadi landasan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Peneliti memperoleh data primer melalui kegiatan wawancara langsung dengan informan dan melakukan observasi ke lokasi penelitian secara langsung.

2. Sumber data sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018), data sekunder didefinisikan sebagai sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui

perantara. Artinya, peneliti tidak mendapatkan data tersebut dari sumber pertama, melainkan dari pihak lain yang telah mengumpulkannya terlebih dahulu, misalnya melalui dokumen atau laporan. Data sekunder diperoleh melalui: *artikel*, *web*, arsip media sosial, dokumentasi gambar dan dokumen lain yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya kependudukan di Kecamatan Kelua.

Tabel 3. 1
Data Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1.	Camat	1 orang
2.	Sekretaris Camat	1 orang
3.	Kasi Pelayanan	1 orang
4.	Kasubag Program dan Data	1 orang
5.	Staff Pegawai Pelayanan	2 orang
6.	Masyarakat	7 orang
Total		13 Orang

Sumber: Diolah Penulis, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan kelua Kabupaten Tabalong Maka dari itu dirancang suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep. Untuk Lebih jelasnya mengenai desain operasional ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40)	1. <i>Tangibles</i> (berwujud)	a. Kenyamanan tempat. b. Ketersediaan sarana dan prasarana.
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Keahlian pegawai. b. Kemampuan pegawai.
	3. <i>Responsiveness</i> (respon/tanggapan)	a. Kecepatan kerja. b. Responsivitas terhadap pertanyaan/keluhan.
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kehadiran petugas. b. Kedisiplinan petugas
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Perhatian petugas pelayanan. b. Keramahan petugas.

Sumber: Diolah Penulis, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat deskriptif maksudnya data berupa gejala-gejala yang di kategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan.

1. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan

informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Merupakan proses pembuktian atas informasi yang telah diperoleh melalui teknik sebelumnya.

2. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu kepekaan teoretik agar dokumen dapat dimaknai dengan tepat.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246) “Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Proses analisis data merupakan usaha menjawab atas pertanyaan perihal rumusan dan hal-hal yang diperoleh dari suatu penelitian pendahuluan”.

Dalam proses analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yakni rangkaian data yang telah disusun secara sistematis menurut klasifikasinya untuk memberi arti terhadap data tersebut menurut kenyataan yang diperoleh lapangan dan disusun dalam uraian kalimat sehingga menjadi benar merupakan jawaban dari permasalahan yang ada. Kemudian disusun suatu kesimpulan atas dasar jawaban dari hasil penelitian tersebut dan selanjutnya akan disusun saran dari peneliti untuk perbaikan atas permasalahan yang dihadapi.

H. Uji Kredibilitas

Hardani (2020:201) mengatakan bahwa uji kredibilitas adalah “Kriteria ini untuk memenuhi data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (responden) yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama informasi berlangsung”.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan untuk melakukan pengamatan serta wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

2. Meningkatkan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka peneliti akan mendapatkan kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Trigulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan pada waktu yang berbeda. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Triangulasi juga bertujuan untuk meningkatkan keakuratan dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

4. Mengadakan *Member Check*

Mengadakan Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhangu, S., dkk. (2023). Metode Penelitian Kualitatif.
- Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.
- Darmayanti, Sukma Endah. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru.
- Deddy Mulyadi. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan. (2015). Konsep Kependudukan di Indonesia.
- Djaja. (2017). Hukum Administrasi Kependudukan.
- Hardani. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- IDA. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.
- Lailul, & Choiriyah. (2020). Teori Kualitas Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R.A. (Tahun tidak disebutkan). Manajemen Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.