

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
(KARTUKELUARGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN
PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

MUHAMMAD RYAN HIDAYAT

NPM : 2022538

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI
TAHUN 2025**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : MUHAMMAD RYAN HIDAYAT

NPM : 2022538

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN (KARTU KELUARGA) DI DINAS KEPENDUUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN)**
setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,



Djayeng Turano Gunade, S.Sos., M.A.P.
NUPTK. 1162761662130163

Amuntai, 09 Februari 2026

Pembimbing II,



Fakhri, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 5457773674130242

Mengetahui

Pt. Ketua Prodi Administrasi Publik,




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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Proposal ini menjadi langkah awal untuk penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan (KartuKeluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”**

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi, sekaligus sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi. S.Sos., MA. Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
3. Bapak Djayeng Turano Gunade, S.Sos., M.AP. Dosen Pembimbing 1 atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan proposal ini.
4. Bapak Fakhri, S.Sos, M.AP. Dosen Pembimbing 2 atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan proposal ini.
5. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, atas izin dan bantuan dalam pengumpulan data.
6. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa dan motivasi yang tiada henti.

7. Seluruh Dosen dan staff tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
8. Semua pihak yang turut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini.

Balangan, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Teoritis	12
C. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Lokasi Penelitian.....	19
B. Pendekatan Penelitian	19
C. Tipe Penelitian	19
D. Data dan Sumber Data	20

E. Desain Operasional Penelitian	22
F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	24
H. Uji Kredibilitas Data	25

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Sumber Data Informan.....	21
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pada hakikatnya merupakan suatu hal mendasar yang dibutuhkan oleh setiap manusia. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Budiman Rusli yang mengatakan bahwa manusia dalam masa hidupnya akan selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai kebutuhan manusia pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang bersifat pribadi dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang ditujukan sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa. Adapun regulasi mengenai pelayanan publik telah termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwasannya negara berkewajiban dalam melayani setiap penduduk dan warga negara sebagai bentuk pemenuhan atas hak dan kebutuhan dasar mereka. Oleh karena pelayanan publik ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka sudah sepatutnya pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan peningkatan kesejahteraan rakyat, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan fasilitas publik harus disertai dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan

itu sendiri, sehingga secara maksimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Dalam pembangunan nasional pemerintah banyak bergantung pada kinerja dan kemampuan pegawai sipil. Kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Selain itu kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas dan kuantitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat.

Begitupula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan diwajibkan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan harapan masyarakat agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang tengah berfokus dalam memberikan

pelayanan yang berkualitas. Demikian hal tersebut juga didorong dengan adanya pembenahan kualitas dalam pelayanan publik sebagai program prioritas Bupati dan Wakil Bupati Balangan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang selanjutnya disingkat dengan Disdukcapil Balangan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dilakukan melalui berbagai upaya, salah satunya dilakukan dengan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui layanan-layanan yang telah disediakan baik secara *online* ataupun *offline*.

Administrasi kependudukan berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak asasi peradilan, hak asasi sosial budaya, hak asasi hukum, hak asasi politik, hak asasi ekonomi, dan hak asasi pribadi. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti akta-akta catatan sipil termasuk Akta Kelahiran, kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Jabatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut mendaftarkan semua identiti seluruh rakyat Indonesia. Dalam Undang-undang Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, instansi yang menyelenggarakan urusan kependudukan mempunyai kewajiban sebagai berikut yaitu: Mendaftarkan peristiwa penduduk dan merecordkan peristiwa penting, Memberikan perkhidmatan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk untuk melaporkan peristiwa pendudukan dan peristiwa penting, Menertibkan dokumen

kependudukan, Mendokumentasikan hasil pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, Menjamin kerahasiaan dan keamanan data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Mendaftarakan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Menertibkan dokumen kependudukan, Mendokumentasikan hasil pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, Menjamin kerahasiaan dan keamanan data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek vital dalam tata pemerintahan yang baik. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya merupakan bukti resmi identitas seseorang yang mempengaruhi hak-hak sipil dan sosial warga negara. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, tepat, dan terpercaya. Namun kenyataannya, banyak warga yang mengeluh proses yang masih berbelit, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya fasilitas serta informasi yang transparan.

Di Kabupaten Balangan, meskipun sudah ada upaya inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, tersedia pula indikasi bahwa kualitas layanan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Beberapa warga melaporkan bahwa dokumen yang mereka ajukan sering tertunda, petugas kurang responsif dalam memberikan informasi, dan pelayanan fisik (seperti ruang pelayanan, fasilitas, alat bantu, sistem antrean) belum memadai. Kondisi ini menimbulkan persepsi yang beragam di antara masyarakat: ada yang merasa puas, namun banyak juga yang merasa kecewa atau kurang yakin akan kualitas pelayanan.

Fenomena ini menjadi menarik untuk dikaji secara kualitatif karena persepsi masyarakat tidak hanya berkaitan dengan layanan yang faktual, tetapi juga harapan, pengalaman sebelumnya, dan norma sosial pemerintahan. Memahami persepsi ini penting agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan bisa meningkatkan kualitas layanannya menuju standar pelayanan publik yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan beberapa fenomena masalah konteks persepsi kualitas dokumen kependudukan adalah:

1. Keterlambatan dan prosedur rumit pada saat proses untuk pembuatan (kartu keluarga), Banyak pengajuan dokumen yang mengalami keterlambatan karena prosedur administratif yang dianggap rumit, termasuk persyaratan yang tidak jelas, persyaratan fisik dan digital yang

harus dipenuhi, dan bila ada kesalahan data maka harus melalui proses koreksi yang memakan waktu.

(Hasil Observasi awal penulis di Disdukcapil)

2. Fasilitas pelayanan dan infrastruktur yang kurang memadai, ruang tunggu yang sempit atau kurang nyaman, sistem antrean yang belum terkomputerisasi, kurangnya sarana pendukung seperti fasilitas digital, alat bantu pelayanan, dan layanan daring yang masih terbatas atau belum *user-friendly*.

(Hasil Observasi awal penulis di Disdukcapil)

3. Kurangnya Transparansi, Responsivitas dan Komunikasi, masyarakat sering merasa kurang mendapat informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, waktu penyelesaian. Petugas terkadang tidak cepat merespon pertanyaan atau keluhan, tidak memberikan penjelasan yang memadai, serta kurang empati terhadap kondisi warga.

(Hasil Observasi awal penulis di Disdukcapil)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan (KartuKeluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan**” penting dilakukan untuk mengisi gap tersebut dan memberikan rekomendasi praktis agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan berdasarkan persepsi masyarakat, sehingga tercapai layanan yang efektif, efisien dan terpercaya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan (kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan menggunakan teori Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikutip-dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan (kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan dan prosedur yang dianggap rumit?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan pembuatan (kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas layanan pembuatan (kartu keluarga) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, berdasarkan pengalaman, pandangan, serta penilaian masyarakat sebagai penerima layanan publik.
2. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, termasuk aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, serta transparansi dan komunikasi pelayanan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan agar lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- 2) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas layanan yang diterima masyarakat serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif menyampaikan aspirasi

dan harapan terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

- 3) Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang ingin mengkaji lebih dalam tentang persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pelayanan dokumen kependudukan di tingkat daerah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertama dilakukan oleh **Ferry Setiawan** Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya (2022) berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan*” yang dipublikasikan dalam jurnal *Media Sosian*, Vol. 6, No. 1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan, khususnya dalam layanan pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan KTP. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat pengguna layanan dan pegawai instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dan tanggapan (*responsiveness*) sudah tergolong sangat baik, ditunjukkan oleh peningkatan fasilitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Namun, dimensi empati (*empathy*) dinilai masih rendah karena kurangnya komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat, terutama dalam memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang ramah. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama menyoroti kualitas pelayanan publik pada instansi kependudukan, meskipun berbeda

konteks wilayah. Kelemahan penelitian ini adalah belum menguraikan secara mendalam aspek harapan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan.

2. Penelitian ketiga dilakukan oleh **Uzlifah Andi Nanggung, Imran Ismail, dan Juharni** Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Bosowa (2021) berjudul *“Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan e-KTP)”* yang diterbitkan dalam *Jurnal Panrita Abdi Negara (JPAN)*, Vol. 2, No. 2. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menilai kinerja pelayanan publik di bidang pembuatan KK dan e-KTP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sinjai tergolong baik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan ketepatan data. Namun demikian, peneliti menemukan adanya kendala dalam sistem antrean, kurangnya fasilitas pendukung, dan gangguan jaringan sistem informasi yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki relevansi kuat dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan menyoroti pelayanan dokumen kependudukan (KK). Namun, penelitian Nanggung dkk. lebih berfokus

pada kinerja aparatur dan proses administratif, sedangkan penelitian ini akan menekankan persepsi masyarakat dan kualitas layanan berdasarkan teori Fitzsimmons dan dimensi SERVQUAL.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Sinambela (2019:5), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh penyelenggara negara kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kurniawan (2017), pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah menciptakan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Menurut Sinambela (2019), fungsi utama pelayanan publik adalah sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin kesejahteraan sosial. Selain itu, pelayanan publik juga berfungsi memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Hardiyansyah (2018) dan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014, prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi, keterbukaan terhadap masyarakat dalam prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
3. Partisipasi, melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan peningkatan layanan.
4. Kesetaraan, memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.
5. Efisiensi dan efektivitas, pelayanan dilakukan dengan sumber daya minimal namun hasil optimal.
6. Responsivitas, kemampuan menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat.

Menurut Kurniawan (2017), pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis utama:

1. Pelayanan administratif, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan perizinan.
 2. Pelayanan barang, yaitu penyediaan sarana publik seperti air bersih, listrik, dan transportasi.
 3. Pelayanan jasa, seperti layanan pendidikan dan kesehatan.
- Dalam konteks penelitian ini, fokus pelayanan publik adalah pelayanan administratif, khususnya dalam proses pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (service quality) adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna layanan. Definisi klasik adalah selisih antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (gap). Menurut Hardiyansyah dan sumber manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik harus dilihat dari bagaimana masyarakat menilai “kualitas” layanan pemerintah, bukan sekadar standar internal instansi. Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) — sebagaimana dikutip oleh M. Ihsa Nadami, Irza Setiawan, dan Nida Urahmah — menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): sarana, fasilitas, peralatan, penampilan pegawai
2. *Reliability* (Keandalan): kemampuan instansi melaksanakan layanan sesuai janji dengan konsisten
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesiapan petugas membantu masyarakat dan merespons pertanyaan
4. *Assurance* (Jaminan): kompetensi, keahlian petugas, keamanan, kepercayaan
5. *Empathy* (Empati): perhatian individual petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan

3. Dokumen Kependudukan

a. Pengertian Dokumen Kependudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik mengenai data kependudukan seseorang. Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen resmi yang memuat data tentang susunan, hubungan, dan jumlah anggota dalam satu keluarga. KK memiliki fungsi penting sebagai dasar administrasi dalam berbagai urusan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan sosial. Pelayanan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi beberapa tahapan:

1. Pengajuan berkas permohonan oleh masyarakat dengan melampirkan dokumen pendukung.
2. Verifikasi dan validasi data oleh petugas Disdukcapil.
3. Pencetakan dokumen KK menggunakan sistem informasi kependudukan.
4. Penyerahan dokumen kepada pemohon secara langsung atau daring.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik’ mengatur prinsip, asas, dan standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kabupaten — dapat dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan (ketepatan waktu, transparansi, akuntabilitas, dsb.).

Untuk memahami kualitas layanan, penelitian ini mengacu pada teori Teori Fitzsimmons dalam Sinambela(2019:7) Dikemukakan M. Ihsa Nadami, Irza Setiawan, Nida Urahmah. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

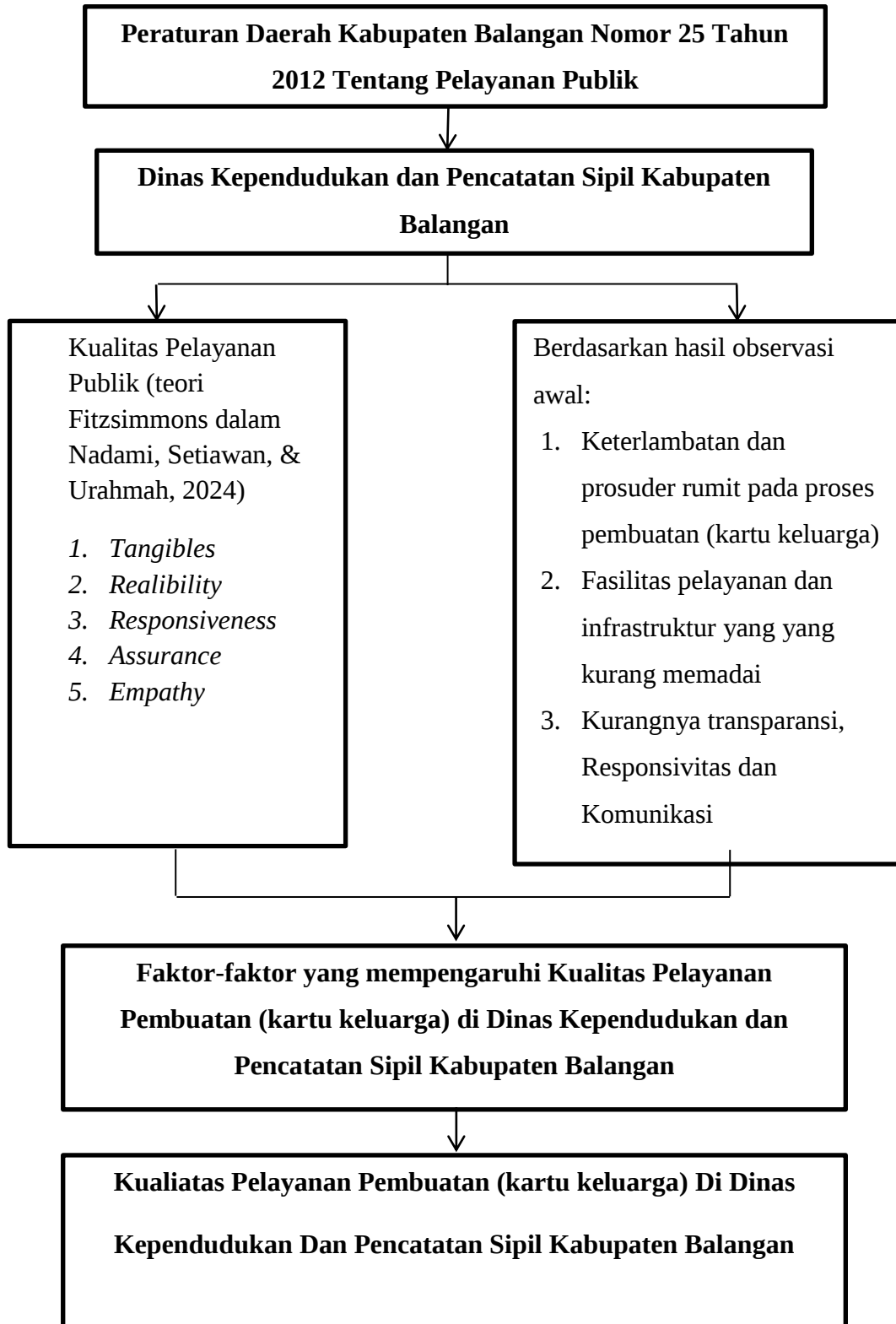
1. *Tangibles* (Bukti Fisik): meliputi fasilitas, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana prasarana pelayanan. Dalam konteks Disdukcapil, hal ini mencakup kebersihan ruang pelayanan, ketersediaan tempat duduk, dan kelengkapan peralatan administrasi.
2. *Reliability* (Keandalan): kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat. Misalnya,

ketepatan waktu penerbitan dokumen kependudukan dan kesesuaian data.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kesediaan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat. Seperti kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan atau menjawab pertanyaan masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan): mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Termasuk sikap ramah, profesionalitas, serta kemampuan memberikan rasa aman terhadap data kependudukan.
5. *Empathy* (Empati): perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat secara individu. Seperti keramahan dalam melayani warga lanjut usia atau masyarakat dengan keterbatasan tertentu.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang bertempat di Jalan Ahmad Yani Km. 4 Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Penulis melakukan penelitian yang berfokus kepada Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pembuatan kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Peneliti tidak berfokus pada angka atau data statistik, tetapi pada makna, pandangan, dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan publik tersebut.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam terhadap kualitas layanan pembuatan kependudukan tanpa menggunakan data statistik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif meneliti kondisi objek yang alamiah dan lebih menekankan pada makna daripada

generalisasi. Dan menurut Moleong (2021) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, bukan angka.

Tipe ini sesuai digunakan untuk memahami aspek-aspek terhadap kualitas layanan berdasarkan teori *SERVQUAL*, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang pernah mengurus langsung pembuatan kependudukan (Kartu Keluarga) Selain itu, data juga diperoleh dari pegawai atau petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, responsivitas, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai informan kunci. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa beberapa pihak.

Tabel 3.1

Sumber Data Informan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1 Orang
2.	Kepala Bidang	1 Orang
3.	Staff	12 Orang
4	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		17 Orang

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan panduan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2019), desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, desain operasional membantu peneliti melaksanakan penelitian secara terarah, logis, dan efisien.

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Teori Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) Berpendangan bahwa kualitas pelayanan	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Kehadiran Pegawai b. Sarana dan prasarana
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Pelayanan yang akurat b. Ketepatan
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan cepat b. Pelayanan sesuai
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Keamanan b. Kemampuan petugas
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Keramahan b. Kelayakan Disabilitas

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Sugiyono, 2019:224)

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari pegawai sebagai informan utama mengenai kualitas pelayanan dokumen (kartu keluarga). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi dan respons informan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami pengalaman, terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan aspek-aspek seperti perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Teknik ini membantu peneliti memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lapangan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, seperti arsip pelayanan, data jumlah pengajuan pembuatan (kartu keluarga), laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen resmi lainnya dari

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung dan pelengkap agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data penulis mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan menurut Miles, Huberman, dan Sandana (2014:12) yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan kualitas pelayanan terhadap layanan, khususnya berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data yang tidak relevan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terjaga.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari hasil wawancara agar mudah dipahami serta menunjukkan hubungan antarvariabel.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menarik makna dan pola dari hasil analisis serta memverifikasi temuan dengan cara membandingkan data antar-informan dan hasil observasi lapangan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Lincoln dan Guba (1985:290) menjelaskan bahwa: “Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar dapat dipercaya dan menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan. Kredibilitas menjadi kunci utama dalam penelitian kualitatif karena validitas hasil penelitian tidak diukur dengan angka, melainkan dengan tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari informan.”

1. Perpanjangan Keikutsertaan (*Prolonged Engagement*)

Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan situasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, sehingga dapat membangun kepercayaan dengan informan serta memperoleh data yang akurat.

2. Ketekunan Pengamatan (*Persistent Observation*)

Peneliti melakukan pengamatan mendalam terhadap proses pelayanan pembuatan kependudukan (kartu keluarga) agar memahami fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

3. Triangulasi Data (*Triangulation*)

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan pegawai Disdukcapil, serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi.

4. *Member Check*

Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari apa yang dimaksudkan oleh narasumber.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012
Tentang Pelayanan Publik
- “Analisi standar pelayanan administrasi kependudukan” – Aprianti, 2021
- Bungin, B. (2020). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- “Indeks dokumen pepustakaan pelayanan publik: persepsi masyarakat terhadap layanan publik di kantor kecamatan Samboja”
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Person Education.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: SAGE Publication.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.) Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed). Thousand Oaks, CA: SAGE Publication.
- M. Ihsa Nadami, Irza Setiawan, & Nida Urahmah. (2019). Teori Fitzsimmons dalam Sinambela : Lima Dimensi Kualitas Pelayanan. (Sinambela, B. (Ed.), Manajemen Pelayanan Publik).
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nanggung, Uzlifah Andi, Imran Ismail, dan Juharni. 2021. “Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan e-KTP).” *Jurnal Panrita Abdi Negara (JPAN)*, Vol. 2, No. 2.
- Nasution, S. (2018). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Permanpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan “Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili” – Pasaribu et al
- Setiawan, Ferry. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.” *Media Sosian*, Vol. 6, No.1.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.