**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Proses reformasi telah membawa perubahan pradigma pemerintah dari government menjadi Governance. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju governance. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintah meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan yang diformulasikan dalam kebijakan publik serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

”Optimalisasi fungsi pemerintah dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif terhadap peluang tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristic dan sistematis untuk meminimalkan resiko dan pertimbangan sumber daya potensial” (Propenko dan Palvin, 1991).

Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah. Oleh sebab itu, otonomi daerah bermakna pemanfaatan sumber daya daerah dengan memperhatikan kepentingan masyarakat untuk mencapai kesejahtraan dengan kearifan local.

Penerapan desentralisasi masih terbatas sebagai upaya peningkatan PAD. Komitmen untuk memperbaiki masyarakat lokal secara nyata dan sistematik melalui perbaikan kinerja organisasi dan pelanan public terbukti masih rendah. Tidak sedikit fakta yang diimplikasikan media menunjukkan bahwa kwalitas pelayanan publik masih belum mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan peningkatan belanja daerah. Realitas tersebut menunjukkan bahwa kwalitas pelayanan publik sebagai bagian yang sangat penting dari peran negara daam tatanan demokrasi belum dapat dioptimalkan. Pedahal pelayanan publik merupakan indikator utama suatu pemerintah dalam menjalankan mandat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara Negara. Pelayanan public merupakan suatu arena transaksi paling nyata dan intensif antara rakyat dengan pemerintah. Intraksi aktif antara pemberi dan penerima pelayanan merupakan bagian penting dari proses pembangunan partisifasi dan akuntabilitas publik.

Pemerintah daerah sebagai penyedia palyana publik senantiasa dituntut kemampuan meningkatkan kwalitas pelayanan, mampu menetapkan setandar pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan peningkatan kesejahtraan rakyat. Kualitas pelayanan juga dimaksud agar semua dapat menikmati pelayanan, sehingga menjaga kualitas pelayanan publik juga berarti menjamin hak-hak azasi warga Negara.

Konsep pelayanan prima menjadi model utama yang ditetapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Membangaun pelayanan prima harus dimulai dadri mewujudkan atau meningkatkan proposionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan terbaik. Namun demikian kendala terbatas sumber daya manusia (SDM) yang berkopeten harus menjadi tantangan yang mesti dihadapi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan public melalui pelayanan prima mengandung makna menutup kesenjangan antara persepsi pemberi pelayanan dan pengguna pelayanan. Dalam perspektif pengguna pelayanan criteria kualitas pelayanan meliputi murah, mudah dan baik. Oleh karena itu pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan harus senantiasa mengupayakan pelayanan yang terjangkau, tepat dan cepat (tidak berbeli-belit).

Pelayanan publik ini semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dapat dilakukan oleh pemerintah atau non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika non-pemerintah, maka dapat membentuk organisasi pertai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarkatan yang lain. Apapun bentuk pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaiman memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Sebaliknya, yang sering terjadi dilapangan, justru lembaga-lembaga pemerintah selalu kedodoran dalam menyediakan layanan publik. Pengurusan KTP, Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sulitnya mendapatkan pendidikan, kesehatan dan sebagainya, merupakan sebagian kecil dari banyaknya kesemrawutan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan semangat repormasi birokrasi.

Melihat kenyataan tersebut dalam penelitian ini akan diteliti sejauh mana kwalitas pelayanan publik yang ada didaerah. Dalam hal ini penelitian akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Besar.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

”Bagaimanakah kwalitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Besar dalam memnuhhi kebutuhan masyarakat?”

1. **Tujuan dan Manfaat Penelitian**
2. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah: “untuk memenuhi kwalitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Besar dalam melayani kebutuhan masyarakat”.

1. Manfaat Penelitian
2. Secra teoritis : sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi para peneliti yang kemudian dapat dikaji lebih dalam sebagai bahan penelitian berikutnya.
3. Secara praktis : sebagai bahan masukan untuk pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Besar.
4. Secara akademis : sebagai salah satu syarat untuk memproleh gelar serjana (Strata 1) pada program study Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. **Asumsi Penelitian**

pelayanan publik semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Berdasarkan rumusan dan permasalahan yang ada maka penyusun dapat menyimpulkan danmenarik asumsi bahwa:

“pelayanan publik yang baik dan berkwalitas adalah suattu yang mutlak dan sangat penting dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa dalam penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

**BAB II**

**TIJAUAN PUSTAKA**

1. **Pengertian**
2. **Pengertian Kualitas**

Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara lebih luas,dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan meliputi proses, linkungan dan manusia.

Hal ini jelas tanpak dalam defenisi yang dirumuskan oleh goetsh dan Davis (dalam Fandy Tjiptono), bahwa:

“kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebhi harapan” (2004 : 51). Juran (dalam Fandy Tjiptono) mendefenisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian *(fitness for use).* Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelangganan (2004 : 1).

Pada dasarnya kualitas terbagi menjadi dua, yaitu kualitas produk dan kualitas jasa. Perbedaan secara tegas antara peroduk dan jasa seringkali sulit untuk didefenisikan. Hal ini di karenakan pembelian suatu produk seringkali disertai dengan pembelian jasa. Meskipun demikian , jasa dapat didefenisikan. Menurut Philips Kotler (dalam Fandy Tjiptono) mengatakan bahwa ”jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangihle (tidak berwujut fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu ”(2004 : 6). Preddy Rangkuti mengatakan bahwa “jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak yang lain “(2003 : 26). Lebih lanjut menurut Ferddy Rangkuti “kualitas jasa didefenisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelangganan “(2003 : 28).

Berdasarkan pengertian kualitas dan jasa yang ada maka dapat pula didefenisikan bahwa kulitas jasa berusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

1. **Pengertian Pelayanan Publik**
2. Pelayanan

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istila asing yaitu service.

“Moenir berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, produk dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (2002 : 26-27).

Sementara itu pendapat lain mengatakan bahwa “pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksana oleh instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai pelaturan perundang-undangan yang berlaku (Kemenpan 81/93).

Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan, yaitu organisasi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini pelayanan ini pihak pemberi dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat.

1. Publik

Public menurut kamus Besar Bahasa Indonesia adalah banyak (umum). Sedangkan menurut Westra dalam *Ensiklopedia administrasi* “ publik adalah sejumlah orang yang tidak mesti berada dalam satu tempat yang dipersatukan oleh factor kepentingan yang sama, tetapi berada dengan kelompok lain”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah banyak, sekelompok orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan.

“dengan demikian pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik Negara/daerah dalam bentuk barng atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (LAN, 1998).

“pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksana oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan pelaturan perundang-undangan” (KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Dari semua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

1. **Ciri-Ciri Pelayanan Publik**

Adapun ciri-ciri pelayanan public menurut Achmad Nurmadi adalah:

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
3. Politik mengihtitusionalkan konflik
4. Pertanggungjawaban yang konplek
5. Sangat sering diteliti
6. Semua tinakan harus mendapatkan justipikasi
7. Tujuan dan output saling diukur dan ditentukan (1999 : 181)
8. **Tujuan dan Manfaat Pelayanan**
9. Tujuan pelayanan

“tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan pada sector public didasarkan aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayana sector public tidaklah mencari untung, tetapi member pelayana sesuai dengan kebutahan masyarakat” (Sedaryati, 2004 : 52-53)

“ jadi dengan demikian perbaikan pelayanan sektor public jelas merupakan kebutuhan yang mendesak, bahwa dalam rangka repormasi admistrasi, perbaikan pelayanan kepada public merupakan kunci keberhasilannya” (Reswanda Himawan, 2005 : 79).

1. Manfaat pelayanan

Menurut Joko Widodo “adapun pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan, baik pelayana pelanggan atau stake holder dalam kegiatan pelayana, akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan,dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan “ (2011 : 46).

Dalam banyak kasus mafaat pelayan publik hanya dapat di lihat dari keluaran atau hasilnya yang mungkin dapat di hitung dan dapat di lihat setelah beberapa tahun berselang misalnya pelestarian. Itulah sebabnya bagian terbesar drai pelayanan public merupakan tanggungjawab pemerintah berdaulat yang diberikan kepada masyarakat sebagai imbalan legitimasi dari rakyat, baik melalui PEMILU maupun pembayaran pajak.

1. **Jenis-Jenis Pelayanan**

Gonroos (2000) dalam Sutopo mengelompokkan pelayanan menjadi tiga kelompok:

1. Core Service

Adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya untuk hotel adalah penyediaan kamar.

1. Facilitating Service

Adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan front office pada hotel.

1. Supporting Service

Merupakan pelayanan tambahan/pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalnya hotel-restoran pada satu hotel. (2003 : 15).

1. **Prinsip-Prinsip Pelayanan**
2. Sendi-sendi pelayanan menurut keputusan mentri pendayagunaan aparator Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:
3. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak bebelit-belita, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

1. Kejelsan dan kepastian

Adanya kejelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, unit kerja yang melayani, tariff, jadwal waktu dan kejelasan hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan.

1. Keamanan

Proses dan produk pelayana publik memberikan rasa aman dan kepastian hokum.

1. Akurasi

Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.

1. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditujuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelsaian keluhan dalam pelaksanan pelayan public.

1. Kelenkapan sarana dan perasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknnologi, telekomunikasi dan informatika.

1. Kemudah akses

Tempat dan lokasi tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

1. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta member pelayan dengan ikhlas.

1. Kenyamanan

Linkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih,linkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan pasilita pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibada dan lain-lain.

1. Dalam hal ini Irfan Islamy menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami aparat birokrasi public dalam aspek internal organisasi yaitu :
2. Prinsip *Aksestabelitas*, dimana setiap jenis pelayana harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal : masalah tempat, jarak dan prosedur pelayana).
3. Prinsip *Kontinuitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
4. Prinsip *Teknikalitas,* yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan ketepatan system, prosedur dan instrument pelayanan.
5. Prinsip *Frofitabilitas*, yaitu bahwa prose pelayan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efesien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
6. Prinsip *Akuntabilitas*, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya (2002 : 45).
7. **Tolak Ukur dan Faktor Penyebab Lemahnya Kualitas Pelayanan**

Menurut Pasuraman dan Zeithaml dan Panji Tjiptono, “ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : Expective Service (pelayanan yang diharapkan) dan Perceived service (pelayana yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

1. Menurut Fred Luthans (2005 : 132) ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan public, yaitu:
2. Menurut aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (mutual knowledge).
3. Antara aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayana public daripada masyarakat pelanggan yang dilayani (producer knowledge).
4. Masyarakat sebagai pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan public (consumer knowledge), dan
5. Prosedur pelayanan mudah di mengerti, baik oleh aparat birokrasi yang merupakan pelayanan public terutama masyarakat yang dilayani, agar tidak mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan public (mutual ignorance).

Dalam hal ini teori analisa yang dapat dipergunakan antara lain teori “Impression Managemant” yaitu bagaimana mengukur tingkat responsive, tingkat responsibility, dan tingkat representatif, seseorang atau kelompok orang terhadap phenomena tertentu. Luthan, Fred, 2005, *Organizational Behavior, Mc. Graw Hill International.*

panji Tjiptono (1991 : 61-62) mengatakan bahwa “Citra kualitas pelayanan public yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pemberi atau penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat selaku pelanggan atau pengguna. Hal ini disebabkan karena masyarakatlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan. Dengan demikian merekalah yang menentukan berkualitas atau tdaknya terjadi pelayanan public. Dari hal tersebut dapat diketahui inti dari kualitas pelayanan public yaitu :

* Merupakan bentuk dari sebuah janji.
* Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komutmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
* Kualitas dan integritas adalah dua hal yang tidak dapa dipisahkan.

1. Sofian Effendi menyebutkan beberapa factor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia antara lain adanya :
2. Kontes monopolistic, dalam hal ini karena tidak adanya konpetisi dari penyelenggara pelayanan public non-pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
3. Tekanan dari lingkungan, dimana factor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam teransaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi public.
4. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan public di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering kali tidak kodusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan. (2005 : 87).
5. **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelengara pelayanan public harus memiliki setandar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelengaan pelayanan public yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan public sebagai pedoman tatalaksana umum menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

1. Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesain pelayanan termasuk pengaduan

1. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam peroses pemberian pelayanan

1. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan .

1. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public

1. Kompetensi petugas memberikan pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Metode Yang Digunakan**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode peneltian deskriptif kualitatif. Dalam hal ini penyusun berusaha melukiskan keadaan obyek penelitian berserta kondisi lingkungnnya secara umum untuk kemudian mengambarkan,melukiskan dan mendeskripsikan permasalahan serta fenomena yang terjadi secara sistimatis.

Mengingat penelitian adalah penelitian social, hal lain yang mendasari penyusun menggunakan metode diskriptif kualitatif adalah tidak terlepas dari tujuan penilitian yaitu ingin mengetahui kulitsas pelaynan public, jadi penyusun tidak perlu menggunakan alat pengukur dan perhitungan angaka layaknya penelitian eksakta sehingga memudahkan dalam mengolah dan menguraikan data yang diperoleh dari pendapat responden, apa danya susai dengan pertanyaan penelitian dan dapat mengambil kesimpulan secara umum tentang bagaimana kualitas pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Besar, permasalahan serta fenomena yang terjadi secara cermat dan sistematis.

1. **Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Sumbawa Besar. Adapun alas an penulis memilih lokasi penelitian tersebut selain karena keinginan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan leh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Besar pada masyarakat, hal ini yang sangat mendasar adalah peneliti merasa terpanggil untuk melakukan penelitian ini karena latar belakang penulis sendiri memang berasl dari daerah tempat dilakukan penelitian ini, sehinnga kondisi dari daerah tersebut peneliti mengetahuinya walaupun tidak secara keseluruhan. Dengan pengetahuan yang sedikit itu sudah tentu akan sangat membantu dalam mengadakan penelitian serta dalam mendapatkan data.

1. **Jennis dan Sumber Data**
2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ilmiyah ini adalah : data primer dan data skunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara melakukan Tanya jawab atau obsevasi lapangan pada saat penelitian. Sedangkan Data skunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti melainkan dari berasal dar pusat statistik, majalah-majalah atau publikasi lainnya yang ada kaitannya dengan obyek penelitian yang penulis lakukan pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa besar.

Tujuan penelitian menggunakan data primer dan ata skunder adalah agar data yang diperoleh dapat saling melengkapi antara masa lalu dan masa sekarang, sehingga dapat menghemat waktu penelitian.

1. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penulisan karya ini yaitu segala sesuatu yang mengacu pada lokasi penelitian dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Sumbawa besar (menyangkut semua elemen yang ada pada dinas).

1. **Teknik Pengumpulan data**
2. Observasi

Teknik observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian sekaligus mencatat gejala-gejala serta fenomena yang tampak pada obyek guna mendapatkan informasi yang relevan mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data dengan cara mengutip dari dokumen-dokumen atau sumber lain yang sudah jadi mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen, rapat agenda dan lain-lain sebagiannya yang berkaitan dengan obyek dan keperluan penelitian.

1. Wawancara

Wawancara yaitu penyusunan melakukan Tanya jawab secara langsung kepada responden dengan tujuan mendengankan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan yang berkaitan dengan obyek permaslahan penelitian.

1. **Teknik Pengumpulan Data**
2. Editing

Yaitu proses pemeriksaan kembali terhadap kelengkapan penelitian yaitu berkaitan dengan daftar pertanyaan yang akan diajukan/diberikan kepada responden pada saat penelitian, dan juga dilakukan kembali pada saat setelah selsai melakukan penelitian yaitu terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian, hal ini bekaitan dengan kelengkapan jawaban, kejelasan, makna, kesesuaian, relevansi serta keserangaman satuan data. Tujuannya adalah untuk mengurangi keselahan atau kekurangan yang ada didalam daftar petanyaan.

1. Koding

Yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori tertentu yang mudah dipahami, yaitu dengan melakukan :

1. Menentukan kategori-kategori yang akan digunakan sebagai alternatif jawaban. Misalnya menggunakan “Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Baik” dan sebagainya.
2. Mengalokasikan jawaban-jawaban responden dalam ukuran-ukuran tertentu, dalam hal ini dilakukan dengan pemberian point atas alternatif jawaban.
3. Tabulasi Data

Yaitu proses mengklasifikasikan, menyajikan dan memasukan data yang diperoleh dari hasil penelitian baik primer maupun sekunder ke dalam bentuk table. Tujuannya adalah agar memudahkan dalam memahami dan menganalisa, sehingga memudahkan dalam menarik kesimpulan secara umum berdasarkan tujuan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anonim, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik.*

Anonim, *Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Arindita, S. 2001. *Hubungan Antara Persepsi Pelayanan dan Citra Bank Dengan Loyalitas Nasabah*, Skripsi. Surakarta : Fakultas Psikologi UMS

David Osborne dan Ted Gaebler, 2005. *Mewirausahakan Birokrasi,* penerbit PPM Jakarta.

Effendi, Sofian, 1993. *Strategi Administrasi dan pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia*, Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.

H.A.S. Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Bumi Aksara Jakarta.

Hadari Nawawi dan Mini Martini. 2003. *Peneitian terapan.* Yogyakarta: Gajah Mada Press.

Hadi, Sutrisno. 2001. *Metode* *Reseach.* Yogyakarta*.* Andi Offset.

Hamka, Muhammad, 2002. *Hubungan antara persepsi terhadap Pengawasan Kerja Dengan Motivasi Berprestasi.* Surakarta: Fakultas Psikologi UniversitasMuhammadiyah.

Islami, Irfan. 1999. *Reformasi Pelayanan public.* Trenggalek: Tim Penyusu.

Joe Fernandes. Dkk. 2002. *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi:* Antara Ilusi dan Fakta. Jakarta: IPOS dan Ford Fondation.

Luthan, Fred, 2005, *Organizational Behavior,* Mc. Graw Hill International.

Narbuko, Cholid dan Ahmadi. 2008. *Metodologi Penelitian.* Jakarta : PT Bumi Aksara

Sedaryati, 2004. *Good Governance: Membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas.* Bandung : Mandar Maju.