

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Berbagai macam kebutuhan masyarakat terhadap data sebagai ilmu pengetahuan dan edukasi merupakan hal yang sulit untuk di pisahkan. Hal ini disebabkan data merupakan salah satu penunjang akademik yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, data sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk semua pihak dalam pengambilan keputusan. Salah satu data yang sangat penting dan seringkali dibutuhkan adalah data penduduk pada suatu wilayah. Data penduduk ini meliputi data berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, ataupun pendapatan per kapita.

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai Lembaga Negara Non Kementrian memiliki peran penting dalam menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data ini didapatkan dari sensus atau survey yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder. Selain itu, BPS juga membantu kegiatan statistik di departemen, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional. Hal lain yang dilakukan BPS adalah mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik; serta membangun kerjasama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

BPS tersebar di seluruh wilayah di Indonesia untuk memenuhi beragam kebutuhan data, salah satunya adalah data penduduk. Akan tetapi, hal yang menjadi permasalahan adalah tidak adanya Standar Operattion Prosedure (SOP) mengenai pelayanan pemberian data yang pasti ketika masyarakat memohon permintaan data. Hal ini menjadi menarik karena terkadang perlu syarat-syarat khusus yang berbeda pada masing-masing masyarakat agar dapat terlayani. Sebagai contoh dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut :

“... agak pusing ini mas, disuruh bawa fotocopy KTP, sudah bawa fotocoy KTP, suruh bawa surat keterangan dari kelurahan lagi, terpaksa balik lagi...” (Wawancara dengan Toni S Tanggal 20 Februari 2017)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, ketidak-adaan prosedur yang jelas dalam melakukan permohonan data akan menyulitkan masyakat yang membutuhkan data tersebut. Hal ini tentu tidak sejalan dengan semangat pelayanan prima yang harus diberikan oleh setiap instansi pemerintah. Ketidak-adaan prosedur ini termasuk dalam reliabilitas pelayanan yang merupakan salah satu Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pemberian Data Penduduk di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal”**

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Perumusan maslaah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pemberian data penduduk di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujaun dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pemberian data penduduk di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal.

## **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1. Bagi Instansi**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi BPS Kota Tegal dalam melaksanakan kualitas pelayanan
2. Sebagai salah satu sarana penghubung antara pihak instansi dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dapat melaksanakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial kepada masyarakat

### **1.4.2. Bagi Mahasiswa**

1. Untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan realitas di lapangan.
2. Dapat menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan dengan masyarakat dilingkungan kerja.
3. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa yang akan datang.
4. Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman kerja guna meningkatkan kemampuan diri.

## **1.5. KERANGKA TEORI**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi

justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Montgomery (dalam Pasolong : 2007) adalah *the extent to which products meet the requirement of people who use them*. Selain itu, Goetsh dan Davis (Fandy Tjiptono dan G. Chandra : 2005) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasm manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Garvin (dalam Fandy Tjiptono dan G. Chandra : 2005) menyatakan perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok yakni : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*. Kelima perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

*Transcendental approach* memandang kualitas sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeated exposure*)

*Product-based approach* mengasumsikan kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

*User-based approach* memiliki dasar pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.

*Manufacturing-based approach* mengasumsikan sifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktek-praktek perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Bisa dikatakan yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa.

*Value-based approach* memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*prize*). Melalui pertimbangan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang dan jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*)

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan publik merupakan konsep yang bisa dilihat

dalam 5 perspektif. Kelima perspektif itu adalah publik sebagai kelompok kepentingan, publik sebagai pemilih yang rasional, publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, publik sebagai konsumen, dan publik sebagai warga negara. Melalui dua definisi tersebut, kita tahu bahwa pelayanan publik adalah aktivitas berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sinambela (dalam Pasolong : 2007) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Pasolong : 2007) juga menyatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun pelayanan publik menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang 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. Ruang lingkup pelayanan publik itu sendiri meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; pengadaan dan penyaluran barang publik yang

dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan atas jasa publik meliputi penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda serta tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang

diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Setelah kita mengetahui berbagai definisi mengenai kualitas dan pelayanan publik, dapat kita simpulkan definisi kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang mampu memenuhi standar kepuasan masyarakat, baik pelayanan dalam bidang jasa, barang, maupun administratif.

Adapun menurut Sinambela (dalam Pasolong : 2007) mengatakan kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi berarti pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas berarti pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kondisional berarti pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun. Sedangkan keseimbangan hak dan kewajiban berarti pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Garvin (dalam Fandy Tjiptono dan G. Chandra : 2005) mengemukakan delapan dimensi kualitas yang bisa digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategik. Berikut ini adalah deskripsi kedelapan dimensi tersebut adalah



kinerja (*performance*), fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), reliabilitas (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), *service ability*, estetika, dan kualitas yang dipresepsikan (*perceived quality*)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan G.Chandra : 2005) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan. Dimensi ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut adalah :

1. Reliabilitas (keandalan)

Meliputi dua aspek utama, yakni konsistensi kerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti instansi harus mampu memberikan pelayanan secara benar sejak awal (*right at first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyimpan data (*record*) secara tepat, dan memberikan tagihan yang akurat

2. Responsivitas (daya tanggap)

Yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pengguna layanan dan menyampaikan pelayanan secara cepat.

3. Kompetensi

Yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

4. Akses

Meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak (pertemuan). Hal ini berarti lokasi Instansi penyedia

layanan mudah dijangkau serta waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama.

5. Kesopanan

Meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para pegawai.

6. Komunikasi

Berarti menyampaikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta mendengarkan saran dan keluhan.

7. Kredibilitas

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama instansi, reputasi instansi, karakter pribadi pegawai dan interaksi dengan masyarakat pengguna layanan.

8. Keamanan

Yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik, finansial, privasi, dan kerahasiaan.

9. Kemampuan memahami pelanggan (masyarakat pengguna layanan)

Yakni berupa memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual.

10. Bukti fisik

Meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi (brosur, papan pengumuman, dll)

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan G. Chandra : 2005) menemukan adanya *overlapping* diantara

beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok.

### **Prosedur pelayanan**

Definisi prosedur pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara ialah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga mewujudkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas (LAN RI, 1981 : 247). Sementara itu, ahli lain berpendapat bahwa prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Ibnu Syamsi, 1994 : 16)

### **Konsep Pelayanan Publik**

#### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9). Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang

dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) dalam Tesis Irsan, 2012: 10.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata kerja yang sudah terencana dan menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

### **Penetapan Informan**

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Karena tipe penelitian ini adalah kualitatif, maka penentuan jumlah responden yang dijadikan informan ditetapkan dengan menggunakan tehnik *purposive sample*. Menurut Neuman (2000: 198) *sample purposive* ini merupakan jenis penarikan sample untuk tujuan khusus, yaitu:

1. Untuk memilih kasus-kasus yang informasinya bersifat khusus
2. Untuk memilih anggota-anggota yang sulit dicapai

3. Untuk mengidentifikasi kasus-kasus khusus untuk investigasi yang lebih mendalam.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tempat penelitian diantaranya:

A. Tenaga Fungsional dan IPDS yang menangani pelayanan penduduk pemberian data

B. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan data.

### **Kemampuan Pegawai**

Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki pegawai yang memiliki kemampuan tinggi maka kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan akan efektif dan efisien. Dan itu akan berpengaruh pada hasil yang dicapai.

Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman. Adapun kemampuan unsur yang lain dari kematangan bertalian dengan keyakinan diri dan motivasi seseorang.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa seorang penyedia layanan akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik apabila pegawai tersebut mempunyai kelebihan atau kemampuan baik itu fisik maupun mental, kemampuan berfikir,

kemampuan menerapkan keahlian / ketrampilan yang dimiliki, sehingga dengan potensi-potensi tersebut mereka akan mudah untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Robert R Katz (Moenir, 2000:17) ada 3 jenis kemampuan dasar yang dimiliki seseorang dalam memimpin berdaya dan berhasil guna:

1. Kemampuan Teknik (*Technical Skill*)

Kemampuan untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu

2. Kemampuan Kemanusiaan (*Human Skill*)

Kemampuan untuk bekerjasama dengan memahami dan memotivasi orang lain.

3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*)

Kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan dan kegiatan

Dari teori-teori diatas dapat diturunkan beberapa indikator tentang kemampuan pegawai yaitu :

1. Kemampuan Teknis

2. Kemampuan berinteraksi

3. Kemampuan konseptual

Kemampuan mutlak diperlukan oleh para pegawai yang disertai dengan ketrampilan dan pengalaman agar dalam menjalankan tugas, ia dapat menghindari atau memperkecil kesalahan yang dibuatnya dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.



Data tentang pelayanan penduduk meliputi kesanggupan para pegawai melakukan tugasnya dengan baik yaitu melakukan prosedur pelayanan sesuai yang di jadwalkan

### **Maksud dan Tujuan**

Sesuai masalah yang telah dirumuskan dan atau yang telah didefinisikan maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh fakta data serta informasi yang diperlukan bagi penyusunan Tugas Akhir penulis yang berkaitan dengan pelayanan penduduk pemberian data. Dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan penduduk yang berorientasi kepada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data informasi kependudukan yang akurat dan melaksanakan apa yang di butuhkan oleh masyarakat

### **Ruang Lingkup Masalah**

Terdapat ruang lingkup masalah, antara lain:

- a. Pelayanan pemberian data penduduk yang kurang pasti terhadap masyarakat
- b. Pelayanan pemberian data penduduk meliputi:
  1. Data penduduk
  2. Data perpindahan
  3. Data kelahiran
  4. Data kematian

## **1.4 METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.4.1 Desain**

Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para masyarakat pengguna layanan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap instansi penyedia layanan. Hal ini juga berarti instansi penyedia layanan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga berarti pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat pengguna layanan.

4. Empati (*Empathy*)

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berarti instansi penyedia layanan memahami masalah masyarakat pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan mereka. Selain itu juga memberikan perhatian individual kepada masyarakat pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi penyedia layanan, serta penampilan pegawai.

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ini juga sering disebut dengan model analisis SERVQUAL (*Service Quality*).

Berdasarkan hal tersebut, dimensi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman. Hal ini dikarenakan aspek yang akan dilihat meliputi kelima aspek tersebut, sehingga akan dapat diketahui kualitas pelayanan pemberian data penduduk di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal.

#### **1.6. OPERASIONALISASI KONSEP**

Konsep Kualitas Pelayanan Publik dalam penelitian ini dilihat dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para masyarakat pengguna layanan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap instansi penyedia layanan. Hal ini juga berarti instansi penyedia layanan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga berarti pegawai selalu bersikap

sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat pengguna layanan.

4. Empati (*Empathy*)

Berarti instansi penyedia layanan memahami masalah masyarakat pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan mereka. Selain itu juga memberikan perhatian individual kepada masyarakat pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi penyedia layanan, serta penampilan pegawai.

## 1.7. METODE PENELITIAN

### 1.7.1. Pendekatan

Pendekatan yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif.

### 1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal

### 1.7.3. Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau obyek penelitian baik perorangan atau organisasi.
2. Data sekunder, yaitu data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi dari pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial.

### 1.7.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan wawancara. Observasi merupakan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih jelas. Pengamatan (observation) merupakan teknik yang sangat baik untuk meneliti tingkah laku manusia. Sedangkan wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan informan.

#### **1.7.5. Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif naratif, sehingga didapatkan deskripsi mengenai kualitas pelayanan pemberian data penduduk di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal.

#### **1.7.6. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini adalah (1) Penelitian ini sangat tergantung dari kualitas dan kelengkapan data yang diperoleh di lapangan. (2) Penelitian ini tidak banyak menganalisa data primer karena memang tujuannya hanya melakukan deskripsi mengenai kualitas pelayanan pemberian data penduduk di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tegal.

