

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sahar Bin Bahari
181010024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sahar Bin Bahari
181010024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sahar Bin Bahari

NPM : 181010024

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



Sahar Bin Bahari

181010024

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Sahar Bin Bahari
181010024**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 01 Agustus 2022



**Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pemerintah memiliki kewajiban dalam menyediakan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Batam sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah, membentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Batam, namun masih terdapat masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, di antaranya keterlambatan dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam. Beberapa penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa pelayanan yang kurang berkualitas sangat rentan terjadi di Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dari indikator *reliability*, pelayanan pembuatan akta lahir telah diberikan sesuai dengan seluruh informasi yang didapatkan oleh masyarakat di awal. Indikator *tangibles*, beberapa sarana prasarana masih belum mencukupi. Indikator *responsiveness*, pelayanan pembuatan akta lahir yang diberikan memiliki kecepatan yang baik. Indikator *assurance*, pegawai berperilaku baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir. Indikator *emphaty*, upaya mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta lahir telah dilakukan.

Kata kunci: Akta Lahir, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The government has an obligation to provide and provide quality public services to the community, one of which is population administration services. The Batam City Government as an extension of the central government in the region, established the Batam City Population and Civil Registry Office as the agency responsible for providing population administration services in the Batam City area, but there are still problems related to service delivery, including delays in managing and making birth certificate at Disdukcapil Batam City. Several previous studies have also revealed that poor quality services are very vulnerable to occur in Disdukcapil in providing population administration services. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of service for making birth certificates at the Batam City Population and Civil Registry Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study concluded that the service at the Batam City Population and Civil Registration Service from the reliability indicator, the service for making birth certificates had been provided in accordance with all the information obtained by the community at the beginning. Tangibles indicators, some infrastructure facilities are still not sufficient. The responsiveness indicator shows that the birth certificate service provided has a good speed. Assurance indicator, employees have good behavior in providing birth certificate making services. Empathy indicator, an effort to find out what are the aspirations and expectations of the community regarding services for making birth certificates have been carried out.

Keywords: *Birth Certificate, Quality of Public Service, Public Service.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Pembimbing Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M.Si., Ibu Ulima Harma, S.AP., M.A.P., Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si., Bapak Bobby Mandala Putra, S.Ip., M.Si., Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si., dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;
6. Segenap Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam;
8. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf, beserta seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian;
9. Seluruh narasumber dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penulis;
10. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku Ketua Penguji dan Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P. selaku Anggota Penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis;
11. Ibunda Sahida dan Ayahanda Bahari tercinta, serta Adinda Nurul Syafiah terkasih yang tidak putus-putusnya memberikan doa, perhatian, dukungan morel dan materiel kepada penulis;
12. Tante Samsiar dan Keluarga, Seluruh Keluarga Syamda, serta segenap keluarga besar yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis;

13. Asih Kurnia, Fitriana Fadilah, Vinda Hariviandita, Teh Nath, Mey, Nuzul Fitria, Odet, Monica, Adreanna, Adis, Ann, Fahri Arysandi, dan Hastuti yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangati penulis;
14. Nailil Izza Af Korina, Lorena Alfiyani Gultom, Tiardas Siburian, Desy Yanti Hutagalung, Yasmin Amalia Br Sebayang, Muhammad Syahrul Nizam, Laura Kristiyani Napitupulu, Setia Rahmat Laoli, dan Royanti Sihotang yang senantiasa memberikan bantuan serta masukan kepada penulis;
15. Rekan Mahasiswa/I Universitas Putera Batam khususnya Program Studi Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu memberikan dorongan positif kepada penulis; dan
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung atau tidak dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 01 Agustus 2022



Sahar Bin Bahari.



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Akademis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	10
2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11
2.1.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
2.1.5 Standar Pelayanan Publik	15
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	35
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
3.6.1 Lokasi Penelitian	37
3.6.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam	38
4.1.2 Visi dan Misi	38
4.1.3 Struktur Organisasi	39

4.1.4 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	42
4.1.5 Profil Pegawai.....	44
4.1.6 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	48
4.2 Pembahasan	75
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran..... 30
Gambar 3. 1	Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model) 36
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Batam 39
Gambar 4. 2	Status Pegawai Disdukcapil Kota Batam..... 45
Gambar 4. 3	Jenjang Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Batam 45
Gambar 4. 4	Jenis Kelamin Pegawai Disdukcapil Kota Batam 46
Gambar 4. 5	Persyaratan Pelayanan Pembuatan Akta Lahir 49
Gambar 4. 6	Tata Cara Pelayanan Pembuatan Akta Lahir 50
Gambar 4. 7	Spanduk Pengumuman..... 51
Gambar 4. 8	Meja Informasi dan Formulir Pembuatan Akta Lahir..... 58
Gambar 4. 9	Ruang Pelayanan Akta Kelahiran (Loket 5 dan Loket 6) 58
Gambar 4. 10	Loket Pengambilan Akta Lahir (Loket 16) 59
Gambar 4. 11	Loket Data Bermasalah untuk Akta Lahir (Loket 17) 59
Gambar 4. 12	Ruang Tunggu untuk Loket 5 dan Loket 6 60
Gambar 4. 13	Ruang Tunggu untuk Pengambilan Formulir dan Loket 17.... 60
Gambar 4. 14	Ruang Tunggu untuk Loket 16 61
Gambar 4. 15	Pendingin Ruangan (Loket 5 dan Loket 6) 61
Gambar 4. 16	Toilet Pria dan Wanita 62
Gambar 4. 17	Ruang Menyusui 62
Gambar 4. 18	Kotak Saran 73

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	33
Tabel 3. 2	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	37
Tabel 4. 1	Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam..	44
Tabel 4. 2	Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	47
Tabel 4. 3	Pegawai Pelaksana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir	48
Tabel 4. 4	Kegiatan dan Durasi Waktu Pelayanan Pembuatan Akta Lahir ..	51
Tabel 4. 5	Kualifikasi Pelaksana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir	53
Tabel 4. 6	Jumlah Pegawai Pelaksana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir....	56
Tabel 4. 7	Sarana dan Prasarana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir.....	57
Tabel 4. 8	Peralatan dan Perlengkapan Pelayanan Pencatatan Kelahiran	63
Tabel 4. 9	Budaya Kerja Unggul “RAMAH”	69
Tabel 4. 10	Kontak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	72



Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya sebuah pemerintahan mengharuskan para pemangku kepentingan atau stakeholder untuk terlibat, mulai dari birokrasi yang berada pada sektor pemerintahan sampai dengan pihak swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah kepada masyarakat. Keterlibatan tersebut dituntut agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Pemerintah yang memiliki kedekatan dan mengayomi masyarakat, serta memberikan pelayanan yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat merupakan sebuah pemerintahan yang diselenggarakan dengan baik. Esensi dari pemerintahan yang baik atau *good governance* dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada publik telah terlaksana dengan tepat. Hal itu sesuai dengan inti dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yaitu bertujuan meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan fleksibilitas kepada daerah dalam merancang dan mengelola rumah tangganya masing-masing. Dalam upaya pembangunan otonomi di daerah, maka pelayanan publik menjadi aspek penting untuk diperhatikan karena selain sejalan dengan dasar kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, pelayanan publik juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan serta menjadi bagian yang tidak terlepas dari keseharian manusia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat

merupakan satu dari sekian tugas pokok paling krusial yang dimiliki pemerintah. Pelayanan publik merupakan jasa yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah, pihak swasta yang mewakili pemerintah, ataupun pihak swasta langsung kepada publik, secara gratis atau berbayar dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dikatakan 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. Pemberian pelayanan harus senantiasa dicermati agar tetap memenuhi standar sebagaimana yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang berjalan sebagaimana mestinya akan mampu memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat pada akhirnya. Pengoptimalan pelayanan juga akan dapat menjaga bahkan meningkatkan citra instansi sehingga image instansi akan terus meningkat di mata masyarakat. Dalam upaya menghadirkan pelayanan yang optimal, aspek yang penting untuk diperhatikan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari tinggi rendahnya kualitas pelayanan tersebut. Menurut Nurdin (2019), jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan publik sebagai penerima layanan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Jika pelayanan yang diselenggarakan melampaui harapan penerima layanan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut telah ideal. Sebaliknya, kualitas dari sebuah pelayanan

dapat dipersipikan buruk ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi bahkan jauh dari harapan penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi unsur utama yang wajib dicermati di dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dimaknai dengan seberapa jauh sebuah fasilitas publik dalam melayani publik, serta terdapat tuntutan kepada pemerintah agar menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keadaan dinamis yang memiliki hubungan dengan manusia, lingkungan, proses, jasa, dan barang produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam mencapai atau melampaui ekspektasi (Tude et al., 2020). Oleh karena itu, berkualitas atau memuaskannya sebuah pelayanan dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi dari publik dalam mendapatkan pelayanan sebagai pengguna dari jasa yang disediakan.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Dijelaskan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian, administrasi kependudukan menjadi kegiatan yang begitu penting. Dibutuhkan sebuah instansi khusus yang mampu menangani seluruh bentuk pelayanan terkait kependudukan

tersebut dengan baik, dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

Pemerintah daerah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka memenuhi tanggung jawab tersebut, melalui Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah telah membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Berdasarkan kewenangan tersebut, Disdukcapil Kota Batam menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan yakni penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), dan penerbitan surat keterangan kependudukan. Mengacu pada uraian tersebut, maka pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan dokumen kependudukan. Akta kelahiran merupakan sebuah dokumen identitas autentik mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Pembuatan akta kelahiran memiliki tujuan utama yaitu sebagai bentuk pengakuan sah dari negara terhadap setiap individu di mata hukum. Maka dari itu, Disdukcapil Kota Batam harus mampu melakukan berbagai macam upaya agar dapat meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti melalui sumber media berita elektronik, masih terdapat masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran, di antaranya keterlambatan dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam. Permasalahan tersebut dipicu karena jumlah loket yang disediakan tidak mampu melayani seluruh masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya

loket pembuatan akta kelahiran yang menjadi loket dengan kunjungan paling ramai. Akibatnya, tidak sedikit masyarakat harus mengantre dari pagi hingga siang bahkan beberapa tidak mendapatkan nomor antrean sehingga harus pulang dengan tangan kosong tanpa dilayani dan tanpa hasil (Lumbantobing, 2022). Salah seorang warga yang mengalami keterlambatan pelayanan dan pengurusan di loket Disdukcapil Kota Batam yaitu Ibu Rani menjelaskan bahwa telah datang sejak pagi namun tidak mendapatkan nomor antrean sehingga Ibu Rani harus datang kembali keesokan harinya. Ibu Rani tetap saja tidak mendapatkan nomor antrean meski telah datang pada hari berikutnya. Di mana permasalahannya tetap sama yaitu kehabisan nomor antrean. Kondisi permasalahan ini terus terjadi dan berulang-ulang sehingga Ibu Rani dan masyarakat yang lain mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam pengurusan administrasi kependudukan (Lumbantobing, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juriko Abdussamad pada tahun 2019 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih belum baik. Hasil tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa hal, di antaranya masih kurangnya upaya dalam meningkatkan profesionalisme aparatur dan pelayanan yang masih tidak tepat waktu. Temuan dari penelitian mengungkapkan terdapat sejumlah masalah yang menjadi penyebab masih kurang baiknya pelayanan dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil dan temuan penelitian di atas membuktikan bahwa pelayanan yang kurang berkualitas sangat rentan terjadi di Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Sebuah pelayanan dapat disebut berkualitas apabila terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diberikan tidak mampu membuat masyarakat merasa puas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting dan harus senantiasa berfokus kepada kepuasan publik karena penilaian kualitasnya ditentukan pada saat proses pelayanan publik tersebut diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memilih untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, yaitu bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti
 - a) Penelitian ini memperkaya keilmuan peneliti tentang pelayanan publik.
 - b) Penelitian ini membantu peneliti dalam melihat realita kualitas pelayanan publik di lapangan.
- 2) Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam
 - a) Menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.
 - b) Menjadi bahan referensi dalam melahirkan inovasi pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.
- 3) Bagi Masyarakat
 - a) Menjadi referensi dalam melihat realita kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam.
 - b) Memberikan gambaran serta informasi terkait prosedur pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam.

1.4.2 Manfaat Akademis

- 1) Hasil penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan keilmuan administrasi publik, khususnya pelayanan publik.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki tiga arti di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yaitu 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa, sedangkan menurut Moenir (Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020: 15) mengartikan pelayanan sebagai suatu aktivitas yang dikerjakan oleh satu individu atau sekelompok individu dengan dasar tertentu di mana hanya pihak yang melayani atau dilayani yang dapat merasakan tingkat pemuasannya tergantung dari sejauh mana kecapakan penyedia jasa atau pemberi layanan dalam pemenuhan harapan penerima layanan.

Pelayanan pada kenyataannya adalah sebuah rangkaian aktivitas sehingga proses pelayanan berjalan dengan rutin dan berkelanjutan yang mencakup kehidupan organisasi dalam masyarakat secara keseluruhan. Proses tersebut dilaksanakan agar kebutuhan antara pemberi dan penerima layanan terpenuhi. Poerwadarmita (Hardiyansyah, 2018: 14) pula menjelaskan pelayanan secara etimologis bersumber dari kata *layan* yang memiliki arti yaitu membantu mempersiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Di samping itu, pelayanan juga dapat dimaknai sebagai perihal atau cara melayani; jasa atau servis; berhubungan dengan penjualan dan pembelian barang atau jasa.

Pelayanan menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2018: 14) adalah produk tanpa wujud, berlangsung tidak lama, namun dapat dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Definisi di atas menjelaskan pelayanan merupakan sebuah produk yang tidak memiliki bentuk dan wujud sehingga tidak dapat dimiliki, tidak bertahan lama dan berlangsung sekejap, tetapi dirasakan dan dialami langsung oleh penerima layanan. Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang disediakan agar dapat mengatur dan mempersiapkan segala kebutuhan dari satu pihak kepada pihak lain baik itu berupa jasa atau barang.

Nurdin (2019: 18) menjelaskan bahwa jika melihat pelayanan dalam konteks pemerintahan maka pelayanan memiliki definisi sebagai proses kegiatan dan upaya-upaya pemenuhan seluruh kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan hak dasar dan hak pemberian, di mana dapat berupa jasa dan layanan. Pelayanan tersebut dikenal dengan pelayanan publik, yang merupakan salah satu fungsi aparatur negara sebagai perwujudan dalam menjadi abdi masyarakat dan abdi negara. Definisi lainnya dijelaskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Menurut Zaenal & Laksana (2016: 41) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemberian pelayanan yakni melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan di dalam organisasi berdasarkan aturan utama dan tata cara yang sudah ditentukan. Sementara menurut Sinambela et al.

(2016: 5) pelayanan publik merupakan upaya dari penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Mahmudi (Hardiyansyah, 2018: 26-31) mengklasifikasikan pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah menjadi dua kategori, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Kebutuhan Dasar
 - a) Kesehatan. Setiap negara di dunia sepakat bahwa modal terbesar dalam mencapai kesejahteraan adalah kesehatan, maka peningkatan pelayanan kesehatan akan melahirkan sumber daya manusia yang akan mencapai *welfare society* atau masyarakat yang sejahtera.
 - b) Pendidikan Dasar. Selain menjadi penentu masa depan suatu bangsa, tingkat pendidikan juga memberikan pengaruh terhadap tingkat kemiskinan. Demi masa depan yang cerah dan tingkat kemiskinan yang rendah maka kualitas pendidikan harus diperbaiki.
 - c) Bahan Kebutuhan Pokok. Perlu adanya jaminan terhadap stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat meliputi: beras, sayur mayur, telur ayam, daging, minyak goreng, susu, gula pasir, tepung terigu, garam beryodium, dan sebagainya. Kebutuhan-kebutuhan pokok tersebut harus dijaga agar selalu tersedia di pasar dan di gudang, baik dalam bentuk persediaan maupun cadangan.
- 2) Pelayanan Umum
 - a) Pelayanan Administratif. Menyediakan seluruh dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti: Pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk

(KTP), Akta Kematian, Paspor, Sertifikat Tanah, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang. Menghasilkan bermacam jenis atau bentuk barang yang merupakan kebutuhan publik, seperti: Penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, air bersih, dan sebagainya.

c) Pelayanan Jasa. Menghasilkan bermacam bentuk jasa demi memenuhi kebutuhan publik, seperti: Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Pendidikan tinggi dan menengah, Sanitasi lingkungan, Jalan dan trotoar, Drainase, Persampahan, Pelayanan sosial (*social security*/jaminan sosial atau asuransi), Penanggulangan bencana (gempa, kebakaran, banjir, gunung meletus), dan sebagainya.

2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2018: 33-34) menuturkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan publik meliputi:

- 1) Penyelenggara negara atau pemerintah;
- 2) Penyelenggara perekonomian dan pembangunan;
- 3) Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah;
- 4) Badan usaha atau badan hukum yang mendapat wewenang untuk melakukan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik;
- 5) Badan usaha atau badan hukum yang bekerja sama dan/atau dikontrak untuk melakukan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik; dan

- 6) Masyarakat umum atau swasta melakukan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak dapat disediakan oleh pemerintah.

Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018: 88-89) bahwa pelayanan publik jika dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya maka dapat dibedakan menjadi dua, sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Organisasi Privat, yaitu meliputi seluruh jenis jasa publik atau barang yang disediakan oleh pihak swasta, misalnya perguruan tinggi swasta, jasa angkutan swasta, rumah sakit swasta, dan sejenisnya.
- 2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Organisasi Publik, yaitu dapat dibagi menjadi dua:
 - a) Primer, yaitu penyediaan segala bentuk jasa publik atau barang yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah. Di mana pemerintah menjadi penyelenggara tunggal, maka masyarakat atau konsumen wajib menggunakan layanan tersebut. Misalnya pelayanan perizinan, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan imigrasi, dan sejenisnya.
 - b) Sekunder, yaitu penyediaan seluruh jenis jasa publik atau barang yang diselenggarakan oleh pemerintah dan sejumlah penyelenggara lainnya sehingga masyarakat atau konsumen dapat memilih untuk menggunakan layanan sesuai keinginan.

2.1.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Sujardi (Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020: 22) pelayanan publik merupakan hak dari setiap masyarakat, di mana pelaksanaan pelayanan tersebut berdasarkan pada sejumlah prinsip yang meliputi:

- 1) **Kepastian Hukum**, yaitu terdapat sebuah peraturan perundang-undangan yang dapat memberikan jaminan bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta rasa keadilan masyarakat.
- 2) **Keterbukaan**, yaitu setiap masyarakat yang ingin atau sedang menerima pelayanan dapat memperoleh dan mengakses informasi terkait jenis pelayanan yang dibutuhkan dengan mudah.
- 3) **Partisipatif**, yaitu mendorong masyarakat berperan serta dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memberikan perhatian pada setiap aspirasi masyarakat, begitu pula dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) **Akuntabilitas**, yaitu seluruh proses pelaksanaan pelayanan publik harus mampu dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan perundang-undangan.
- 5) **Kepentingan Umum**, yaitu tidak boleh mengedepankan kepentingan pribadi atau golongan tertentu dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) **Kesamaan Hak**, yaitu tidak terdapat diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berarti tidak ada perbedaan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 7) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, yaitu pemenuhan hak harus setara dengan kewajiban yang harus dilakukan baik oleh penerima maupun pemberi layanan.

Sebagaimana yang tertuang di dalam Keputusan MENPAN Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu meliputi:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik itu mudah dimengerti, mudah diselenggarakan, dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam: a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) unit kerja/pegawai yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang dalam melayani dan menyelesaikan persoalan, keluhan, atau sengketa yang terdapat dalam pelayanan publik; dan c) perincian biaya pelayanan publik dan prosedur pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu, yaitu pelayanan publik harus selesai dilaksanakan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Akurasi, yaitu produk yang dihasilkan oleh pelayanan publik diterima dengan sah, benar, dan tepat.
- 5) Keamanan, yaitu pelayanan publik menghasilkan produk yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab, yaitu pejabat yang menjadi pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan serta penyelesaian persoalan atau keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu fasilitas kerja termasuk peralatan kerja dan pendukung lainnya tersedia dengan cukup, serta sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8) Kemudahan Akses, yaitu lokasi dan sarana pelayanan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, yaitu pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus dengan sikap yang sopan dan santun, disiplin, ramah, dan ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 10) Kenyamanan, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki lingkungan yang teratur, tertib, tersedia ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toilet, parkir, dan sebagainya.

Taufiqurokhman & Satispi (2018: 106) menjelaskan bahwa pada dasarnya layanan publik mengandung prinsip-prinsip dalam proses penyelenggaraannya, sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik yang diselenggarakan menurut Hardiyansyah (2018: 36-37) harus memiliki standar pelayanan, hal tersebut bertujuan untuk menjamin adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dalam melaksanakan tanggung jawabnya dan bagi penerima pelayanan yang sedang mengajukan permohonannya. Standar pelayanan merupakan norma yang ditetapkan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai panduan yang wajib dipatuhi dan diterapkan oleh pemberi pelayanan, dan menjadi petunjuk bagi penerima pelayanan selama proses pengajuan

permohonan, serta menjadi alat yang digunakan masyarakat dan/atau penerima pelayanan dalam mengawasi kinerja setiap penyelenggara pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Standar Pelayanan Publik setidaknya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan, yaitu ditetapkannya prosedur terkait bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian, yaitu ditentukan sejak awal permohonan diajukan sampai dengan permohonan diselesaikan atau penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan, yaitu perincian tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan selama proses pelayanan diberikan.
- 4) Produk Pelayanan, yaitu hasil atau *output* dari penyelenggaraan pelayanan yang didapatkan oleh penerima pelayanan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan alat dan fasilitas yang memadai oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu harus ditentukan dengan tepat berlandaskan pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan sikap serta perilaku yang dibutuhkan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020: 33-34) menjelaskan bahwa kualitas merupakan standar yang sepatutnya diraih, setandar tersebut meliputi kualitas sumber daya manusia, tata kerja ataupun produk yang diciptakan baik barang

maupun jasa. Ketika disebut berkualitas, maka hal tersebut sanggup memberikan kepuasan kepada konsumen selaku penerima layanan dengan optimal sesuai dengan tuntutan dan keinginan konsumen, baik internal maupun eksternal.

Kualitas pelayanan publik harus dicermati dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena merupakan komponen penting. Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari persepsi tentang kualitas. Sedarmayanti (2017: 253) mendefinisikan kualitas pelayanan ke dalam dua pengertian: Pertama, terdiri dari beberapa keistimewaan produk, baik yang secara langsung maupun yang memiliki daya tarik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga menghasilkan kepuasan atas pemakaian produk tersebut. Kedua, terdiri dari segala sesuatu yang tidak memiliki kerusakan, kecacatan, atau kekurangan.

Pengertian kualitas yang dikemukakan oleh Tjiptono (Hardiyansyah, 2018: 54-55) meliputi beberapa hal, yaitu: a) Kecocokan dengan ketentuan; b) Kesesuaian untuk pemakaian; c) Perbaikan berkesinambungan; d) Tidak memiliki kerusakan atau cacat; e) Melayani kebutuhan konsumen sedari awal dan setiap waktu; f) Melaksanakan dengan tepat segala sesuatu; g) Sesuatu yang mampu memberikan kebahagiaan kepada konsumen.

Sedarmayanti (2017: 253) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah hal yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan, di antaranya: a) Ketepatan pelayanan; b) Sikap sopan dan ramah dalam melaksanakan pelayanan; c) Tanggung jawab; d) kelengkapan; e) memperoleh pelayanan dengan mudah; f) jenis pelayanan yang beragam; g) pelayanan pribadi; h) mendapatkan pelayanan dengan nyaman.

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Sampara (Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020: 32-33) adalah pelayanan yang disediakan kepada konsumen berlandaskan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam menyelenggarakan pelayanan sekaligus sebagai pedoman baku mengenai pelayanan yang baik. Mulyawan (2016: 48) pula mengartikan kualitas pelayanan sebagai ukuran kecakapan yang didambakan dan pengendalian atas ukuran kecakapan tersebut dalam melayani kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan tidak dilihat dari persepsi pemberi atau penyelenggara pelayanan, melainkan berpatokan pada sudut pandang masyarakat atau konsumen sebagai penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mursyidah & Ilmi Usrotin (2020: 34) yang menjelaskan bahwa berkualitas atau tidaknya sebuah pelayanan dapat dilihat berdasarkan penilaian yang diberikan oleh konsumen setelah mendapatkan pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen.

2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut uraian Fitzsimmon dan Fitzsimmon (Sinambela et al., 2016: 7) bahwa terdapat lima indikator dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles*, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya yang lain tersedia dengan cukup.
- 3) *Responsiveness*, keinginan bertindak cepat dalam melayani konsumen.
- 4) *Assurance*, memperhatikan tingkat etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5) *Empathy*, tingkat keinginan dalam mencari tahu kebutuhan konsumen.

Lovelock (Hardiyansyah, 2018: 71) mengemukakan lima indikator yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik, yaitu meliputi:

- 1) *Tangible* (Terjamah) yaitu kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material.
- 2) *Reliable* (Handal) yaitu kecakapan dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki kepastian prosedur.
- 3) *Responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
- 5) *Empathy* yaitu perhatian perorangan pada konsumen.

Menurut Brown (Hardiyansyah, 2018: 69-70) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di mata masyarakat meliputi beberapa ukuran sebagai berikut:

- 1) *Reability*, kesanggupan untuk menyediakan jasa dalam pemenuhan keinginan secara akurat;
- 2) *Assurance*, pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan;
- 3) *Empathy*, tingkat perhatian dan keingintahuan pribadi yang diberikan kepada konsumen;
- 4) *Responsiveness*, kesanggupan dalam memberikan bantuan kepada konsumen;
- 5) *Tangible*, penyediaan sarana prasaranan fisik, kelengkapan fasilitas, dan penampilan individual.

Selanjutnya Zeithaml et al. (Nurdin, 2019: 57-59) juga mengemukakan pandangan di mana kualitas pelayanan dapat diukur sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, yaitu berwujud yakni penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan, tempat menyelenggarakan pelayanan, dan alat bantu dalam pelayanan;
- 2) *Reliability*, yaitu kehandalan yakni kecermatan aparatur dalam melayani konsumen serta kemampuan dan keahlian oleh aparatur dalam menggunakan alat bantu selama proses pemberian pelayanan berlangsung;
- 3) *Responsiveness*, yaitu ketanggapan yakni menanggapi seluruh keinginan konsumen dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat serta merespon setiap keluhan yang datang dari konsumen;
- 4) *Assurance*, yaitu jaminan yakni aparatur sebagai penyedia layanan harus memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, jaminan biaya pelayanan, jaminan legalitas pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;
- 5) *Empathy*, yaitu empati yakni aparatur mengedepankan kepentingan dari konsumen dengan pelayanan yang ramah, sopan santun, tanpa diskriminatif, dan menghargai setiap konsumen.

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjiptono (Hardiyansyah, 2018: 72-73) mengenai dimensi atau indikator kualitas pelayanan, di antaranya:

- 1) Bukti Langsung atau *Tangibles*, yaitu terkait fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan atau *Reliability*, yaitu kesanggupan untuk menyediakan pelayanan dengan segera, tepat, dan memuaskan sebagaimana yang dijanjikan.

- 3) Daya Tanggap atau *Responsiveness*, yaitu kemauan seluruh aparaturnya untuk memberikan pelayanan sekaligus bantuan kepada para konsumen dengan tanggap.
- 4) Jaminan atau *Assurance*, yaitu meliputi pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan, dan dapat dipercaya serta pelayanan yang disediakan bebas dari risiko, bahaya, ataupun keraguan.
- 5) Empati, yaitu mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, perhatian yang bersifat individual, dan mengerti tentang kebutuhan para konsumen.

Pasuraman dan Berry (Rahmadana et al., 2020: 93-94) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) *Tangibles* atau Bukti Fisik, meliputi fasilitas yakni gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan pegawai, dan lain sebagainya.
- 2) *Reliability* atau Keandalan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
- 3) *Responsiveness* atau Ketanggapan, memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat kepada konsumen.
- 4) *Assurance* atau Jaminan dan Kepastian, memiliki pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan dalam menumbuhkan rasa percaya para konsumen.
- 5) *Empathy* atau Empati, tulus dalam memberikan perhatian yang sifatnya pribadi atau individual kepada setiap konsumen dengan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Di sisi lain, Levine et al. (Hardiyansyah, 2018: 72) berpendapat bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

- 1) *Responsiveness* (responsivitas), yaitu mengukur kepekaan penyedia layanan terhadap harapan, kemauan, dan aspirasi serta tuntutan konsumen sebagai penerima layanan.
- 2) *Responsibility* (responsibilitas), yaitu mengukur sejauh apa proses pelayanan publik yang dilaksanakan telah sejalan dengan seluruh ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (akuntabilitas), yaitu mengukur seberapa besar tingkat kecocokan antara pelaksanaan pelayanan dengan nilai dan norma yang bertumbuh dalam masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan juga dikemukakan oleh Salim dan Woodward (Hardiyansyah, 2018: 71-72) yang terdiri dari:

- 1) *Economy* (ekonomis), yaitu menggunakan sumber daya seminimal mungkin dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) *Efficiency* (efisiensi), yaitu tercapainya perbandingan terbaik antara *input* dan *output* dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) *Effectiveness* (efektivitas), yaitu tercapainya tujuan sebagaimana yang telah ditentukan baik berupa target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
- 4) *Equity* (keadilan), yaitu memperhatikan seluruh aspek pemerataan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.2 Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Juriko Abdussamad dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo” yang dipublikasikan pada Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Vol. 6 No. 2, Tahun 2019, Hal. 73-82, ISSN 2715-9671. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang terdapat pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Gorontalo masih belum memenuhi harapan masyarakat, hal tersebut terlihat pada sejumlah aspek seperti belum maksimalnya upaya peningkatan tingkat profesionalisme aparatur serta pelayanan yang dilaksanakan masih belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Keseluruhan hal tersebut harus mendapatkan perbaikan yaitu dengan memberikan perhatian pada sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan mulai dari dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Responsivenees* (Daya tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Selanjutnya ditemukan sejumlah faktor penunjang seperti motivasi kerja dan kerja sama, sedangkan faktor-faktor yang menghambat yaitu sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Nixon Edwar Samuel Tude, Novie R. Pioh, & Welly Waworundeng dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara” yang dipublikasikan pada Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 4 No. 4, Tahun 2020, Hal. 1-10, ISSN 2337-5736. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Halmahera Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi oleh Kantor Disdukcapil Kabupaten Halmahera Utara dalam melahirkan pelayanan prima yaitu gangguan jaringan yang sering terjadi sehingga proses pengurusan surat-surat menjadi terhambat serta kesadaran masyarakat akan pentingnya melengkapi berkas saat melakukan pengurusan dokumen. Juga sering terjadinya pemadaman listrik yang dapat mengganggu proses pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Halmahera Utara.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Siti Aminah, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, dan Rifdan dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene” yang dipublikasikan pada Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), Vol. 6 No. 4, Tahun 2021, Hal. 1482-1486, ISSN 2656-6753. Tujuan penelitian untuk melihat gambaran kualitas pelayanan publik yang terdapat pada Kantor BPN Kabupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor BPN kabupaten Pangkep memiliki kualitas pelayanan publik yang cukup baik. Akan tetapi, kualitas pelayanan tersebut masih harus ditingkatkan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa untuk mengukur kualitas sebuah pelayanan publik terdapat lima dimensi, yaitu *Tangible* yakni Bukti Langsung, *Reliability* yakni Keandalan, *Responsiveness* yakni Daya Tanggap, *Assurance* yakni Jaminan, dan *Emphaty* yakni Empati.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Budi Harsono dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat” yang dipublikasikan pada *Public Administration Journal*, Vol. 3 No. 1, Tahun 2019, Hal. 20-38, ISSN 2621-0983. Tujuan penelitian untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diresmikan, terjadi peningkatan dan kemajuan pelayanan perizinan pada Kecamatan Johar Baru. Kualitas pelayanan publik di PTSP Kecamatan Johar Baru sudah baik. Meski begitu, dalam penyelenggaraan PTSP masih memiliki masalah utama yang sama yaitu perihal waktu penyelesaian perizinan. Hal tersebut karena sumber daya manusia yang dimiliki PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru masih sangat minim sehingga PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru kesulitan menangani seluruh pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP. Banyak masyarakat yang mengeluhkan perihal pelayanan yang lama sehingga membuat oknum biro jasa sering berkeliaran di lingkungan PTSP.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Haidar Mustaghfiri dan Priyanto Susiloadi dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta” yang dipublikasikan pada Jurnal Wacana Publik, Vol. 1 No. 1, Tahun 2021, Hal. 99-107, ISSN 2798-5326. Tujuan penelitian untuk memberikan gambaran tentang kualitas layanan Penerbitan Izin Bangunan (IMB) untuk umum yang diselenggarakan oleh Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Surakarta menyediakan layanan penerbitan izin mendirikan bangunan. Lebih lanjut, pada aspek *tangibles* yaitu kursi dan ruang tunggu pada penerbitan izin mendirikan bangunan perlu ditambah dengan jumlah yang lebih banyak. Aspek kehandalan, seluruh prosedur pelayanan telah diberikan dengan baik kepada masyarakat umum. Aspek responsif, pembagian tugas di antara pelaksana pelayanan telah dilakukannya untuk memberikan kesempatan layanan. Aspek jaminan, legalitas pembiayaan didapatkan dari Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD). Aspek empati, para petugas memiliki *attitude* atau sikap pribadi yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Randa Utara, Adji Suradji Muhammad, dan Okparizan dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga” yang dipublikasikan pada *Student Online Journal*, Vol. 3 No. 1, Tahun 2022, Hal. 615-622, ISSN 2746-8453. Tujuan

penelitian untuk mengetahui penyebab belum optimalnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Bakung Serumpun masih belum memiliki kualitas pelayanan yang optimal, dapat dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana yang belum baik, petugas belum memiliki keterampilan yang baik dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan, dan kurangnya penginformasian kepada masyarakat terkait standar pelayanan yang jelas.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Karol Teovani Lodan dengan judul penelitian “Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam” yang dipublikasikan pada Jurnal Dialektika Publik, Vol. 6 No. 1, Tahun 2022, Hal. 8-13, ISSN 2621-2218. Tujuan penelitian untuk mengkaji strategi yang dimiliki Kecamatan Galang dalam menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang menetap di pulau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Galang yaitu mengartikulasi kebutuhan yang dimiliki masyarakat sekitar dengan mengedepankan kondisi geografis. Mencari cara agar mampu memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan tuntutan yang dimiliki aparaturnya kecamatan dengan tantangan geografis. Kecamatan Galang mengupayakan pelayanan yang menjangkau seluruh masyarakat, terutama masyarakat di sejumlah pulau dengan melaksanakan koordinasi bersama pihak kelurahan, menyiapkan

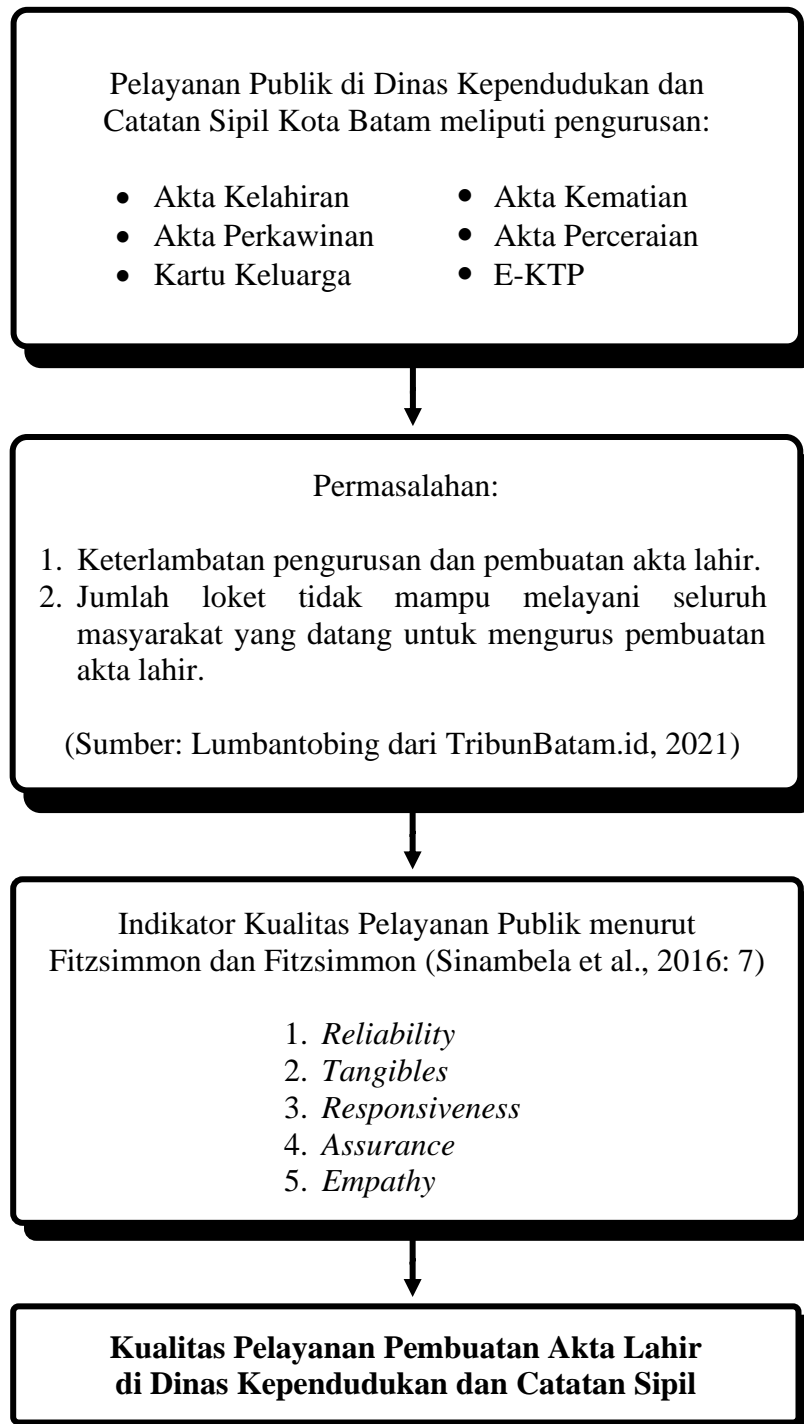
rumah dinas di kompleks kantor kecamatan, kerja sama dengan pengemudi pompong, dan menyelenggarakan sosialisasi terkait pelayanan yang disediakan. Pola yang fleksibel diterapkan dalam melaksanakan pelayanan administratif dengan asas pemenuhan hak masyarakat dalam mendapatkan sebaik-baiknya pelayanan.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Femi Asterinia dengan judul “*Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City*” yang dipublikasikan pada *Journal of Public Administration Studies*, Vol. 6 No. 2, 2021, Hal. 24-27, ISSN 2541-6979. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Kalidoni Kota Palembang, faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Kantor Kelurahan Kalidoni Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi kehandalan, prosedur pelayanan sedikit acuh karena waktu penyelesaian yang tidak tepat. Berdasarkan dimensi Responsiveness, petugas tidak memberikan respon positif terhadap pengaduan masyarakat, dan tidak ada tindak lanjut atas kritik dan saran yang disampaikan. Berdasarkan dimensi Assurance, masih terdapat keterlambatan dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada karena masih ada masyarakat yang belum melengkapi persyaratan yang dipersyaratkan, sehingga diwajibkan untuk melengkapi persyaratan ini untuk dapat melanjutkan prosedur. Dimensi empati (Empati), kurangnya perhatian yang

diberikan petugas dan kurangnya keramahan yang diterima masyarakat merupakan keluhan yang sering dilontarkan masyarakat.

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Isabella M. Nolte, Alexis M. Bushnell, dan Marius Mews dengan judul “*Public Administration Entering Turbulent Times: A Study of Service Quality during the Refugee Crisis*” yang dipublikasikan pada *International Journal of Public Administration*, Vol. 43 No. 16, 2019, Hal. 1345-1356, ISSN 1532-4256. Tujuan penelitian untuk menggambarkan teori diskonfirmasi harapan dan krisis, wawasan empiris tentang kualitas layanan publik yang diberikan selama krisis pengungsi di Jerman berasal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi dapat menghambat arus informasi yang cepat dan menyebabkan respon yang lambat. Pemangku kepentingan eksternal, sementara memahami durasi proses administrasi yang lebih lama, akhirnya tidak puas karena kurangnya informasi yang diberikan. Wawasan ini mempertanyakan keberhasilan reformasi Manajemen dan Tata Kelola Publik Baru yang diterapkan selama tiga dekade terakhir dalam hal lingkungan yang dinamis.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersumber dari suatu kondisi nyata di lapangan dengan metode pengumpulan data yang dapat membantu peneliti dalam menganalisis fenomena secara mendalam dan terperinci. Tujuan peneliti memilih menerapkan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini, yaitu agar dapat menjelaskan dan menggambarkan fenomena di lapangan sehingga menghasilkan pemahanan terkait kualitas pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Sugiyono (2017: 207) menjelaskan bahwa gejala di dalam penelitian kualitatif bersifat holistik atau menyeluruh sehingga cakupan masalah yang ada terlalu luas, karena hal tersebut penelitian harus dibatasi atau disebut juga dengan batasan masalah. Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah disebut dengan fokus penelitian. Fokus tersebut memuat inti masalah yang masih bersifat umum. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, yang terdiri dari:

- 1) *Reliability*;
- 2) *Tangibles*;

- 3) *Responsiveness*;
- 4) *Assurance*; dan
- 5) *Empathy* (Fitzsimmon dan Fitzsimmon dalam Sinambela et al., 2016: 7).

3.3 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017: 221-225).

1) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian berupa berbagai informasi dan keterangan tanpa melalui orang ketiga ataupun perantara. Adapun sumber data yang menjadi data primer dalam penelitian ini, yaitu Bapak Hidayat Hasbi, S.T. selaku Kepala Seksi Kelahiran, Ibu Desian Mulyanti selaku Staf Analisis Pelayanan Publik, serta Ibu Roziana dan Bapak Elvianto sebagai masyarakat yang sedang melakukan pembuatan akta lahir di Disdukcapil Kota Batam. Peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* dalam memilih informan, di mana pemilihan tersebut berdasarkan pertimbangan beberapa kriteria. Peneliti menetapkan kriteria tersebut sebagai berikut:

- a) Memiliki pemahaman terkait masalah penelitian, yaitu masalah kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
- b) Terlibat langsung dalam pelayanan pembuatan akta lahir.
- c) Bersedia untuk bersikap objektif dan transparan dalam memberikan informasi selama proses wawancara dilaksanakan.

- d) Memiliki waktu yang cukup agar dapat terlibat dalam proses wawancara tanpa mengganggu pekerjaan dan kesibukan informan.

Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan di atas, maka peneliti memilih informan yang dijadikan sebagai narasumber sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Pekerjaan/Jabatan Informan	Instansi
1.	Hidayat Hasbi, S.T.	Kepala Seksi Kelahiran	Disdukcapil Kota Batam
2.	Desian Mulyanti, S.IP.	Analisis Pelayanan Publik	Disdukcapil Kota Batam
3.	Roziana	Wirausaha	Masyarakat
4.	Elvianto	Guru	Masyarakat

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2022)

2) Data Sekunder

Data atau informasi yang didapatkan oleh peneliti tidak secara langsung. Beberapa sumber yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini di antaranya situs web, penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal, buku, dan dokumen. Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini, yaitu situs web resmi Disdukcapil Kota Batam, Profil Disdukcapil Kota Batam Tahun 2022, Dokumen SOP Pelayanan Pencatatan Kelahiran, Data Pegawai Disdukcapil Kota Batam Tahun 2022, Peraturan Perundang-Undangan, jurnal, dan situs berita daring TribunBatam.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan di dalam sebuah penelitian yaitu teknik pengumpulan data. Hal tersebut penting karena akan menentukan bagaimana cara peneliti dalam mengumpulkan data, menentukan siapa sumber data, dan instrumen/alat apa yang akan peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Menurut Samsu (2017: 96-99), terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat diterapkan dalam upaya memperoleh data terkait permasalahan penelitian, antara lain sebagai berikut:

1) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses percakapan atau dialog antara pewawancara (*interviewer*) dengan terwawancara atau yang disebut juga dengan narasumber guna memperoleh informasi. Wawancara merupakan teknik yang bertujuan mengubah data menjadi informasi secara langsung yang didapatkan dari subjek penelitian di lapangan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Kelahiran yaitu Bapak Hidayat Hasbi, S.T., Staf Analis Pelayanan Publik yaitu Ibu Desian Mulyanti, S.IP., serta dua orang masyarakat yaitu Ibu Roziana dan Bapak Elvianto.

2) Observasi

Pada teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau fenomena yang tampak pada objek penelitian secara sistematis guna mendukung data wawancara, sehingga peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dilakukan dengan mempelajari jurnal, media berita daring, Situs Resmi Disdukcapil Kota Batam, Profil Disdukcapil Kota Batam, SOP Disdukcapil Kota Batam, Data Pegawai Disdukcapil Kota Batam, dan media-media lainnya yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahap di mana peneliti menafsirkan atau menginterpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa data primer dianalisis dengan model analisis interaktif (Sugiyono, 2017: 245-246). Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses memilih, merangkum, menentukan hal pokok, dan berfokus pada seluruh hal penting yang ada di lapangan. Selama proses penelitian berlangsung, reduksi data dilakukan secara terus-menerus. Dalam hal ini, peneliti menetapkan hal pokok dalam penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan akta lahir, sehingga yang menjadi fokus penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

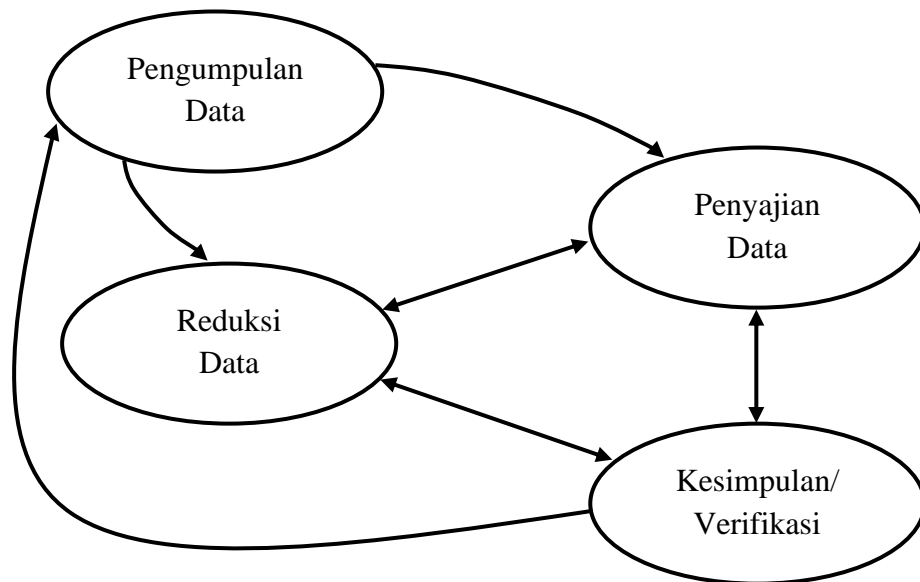
2) Penyajian Data (*Data Display*)

Proses menyajikan data dalam rangka agar memahami konteks penelitian dengan lebih baik. Data dapat disajikan dengan uraian singkat, tabel, atau grafik sehingga data tersebut semakin mudah dipahami karena terorganisasi dengan baik.

Peneliti menyajikan data dengan tabel dan melakukan uraian singkat berdasarkan reduksi data.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Proses menemukan gambaran dari suatu objek yang sebelumnya tidak memiliki kejelasan menjadi jelas setelah dilakukan penelitian. Sajian data yang telah terorganisasi akan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.



(Sumber: Sugiyono, 2017: 247)

Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data (*Interactive Model*)



Universitas Putera Batam