

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Paradigma baru pelayan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat, pemerintah dituntut sebagai pemberi layanan yang baik dan berkualitas disamping fungsi pelaksana fungsi kenegaraan yang lain (*agent of development*). Dengan demikian, tuntutan yang saat ini muncul adalah terciptanya *good governance*. *Good governance* sendiri mengarah pada tercapainya pelaksanaan fungsi kenegaraan dan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai cita-cita bangsa, untuk itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan *legitimate* sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggungjawab. Sejalan dengan itu, dan dalam rangka pelaksanaan Ketetapan MPR RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan Undang –undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, kolusi dan Nepotisme sebagai tindak lanjut dari Ketetapan MPR tersebut, telah diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam pasal 3 Undang-undang tersebut dinyatakan tentang asas-asas umum penyelenggaraan negara, asas kepentingan

umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas.<sup>1</sup>

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi-instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dalam konsep Administrasi Publik Moderen, pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak harus dilakukan oleh pemerintah, akan tetapi pemerintah bekerja sama dan mengembangkan kemitraan, baik dengan kelompok swasta maupun perorangan. Pada prinsipnya kriteria pelayanan publik yang baik bertalian dengan pihak-pihak penerima pelayanan publik, pemberi pelayanan publik, dan pihak ketiga yang masih memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik yang baik. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari penerima pelayan, pemberi pelayan, dan pihak ketiga dipertimbangkan berdasarkan nilai-nilai profesional dan nilai-nilai sosial yang mengendalikan kehidupan mereka. Nilai-nilai profesional berkenaan dengan mekanisme dan tata cara pelaksanaan profesi pelayanan publik.<sup>2</sup>

Perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi, keberhasilan dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Di masyarakat muncul jargon-jargon

---

<sup>1</sup> Mety Aspalinda, *Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran)*, Jurnal Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Tahun 2021, hlm 56.

<sup>2</sup> Robi Cahyadi Kurniawan, *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, Tahun 2020, hlm 12.

perilaku seperti “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang” semestinya kuat mewarnai kultur korporasi (*corporate culture*) birokrasi pemerintah daerah. Kultur korporasi ini pada galibnya adalah agregat dari sikap masing masing perangkat birokrasi pemerintah daerah.<sup>3</sup>

Terkait dengan hal tersebut di atas wacana untuk nilai-nilai profesional telah banyak dikedepankan dalam literatur-literatur tentang *good governance*, publik dan *service management*. Nilai-nilai sosial berkenaan dengan sistem nilai masyarakat atau publik yang berlaku di dalam masyarakat dan pemberi pelayanan publik itu berinteraksi. Mengingat pelayanan publik tidak dapat berlangsung dalam suatu ruang hampa yang terlepas dari aspek kehidupan sosial secara keseluruhan. Salah satu ukuran kualitas pelayanan publik adalah apakah ia memberikan kepuasan tertentu pada diri konsumen. Jadi dapat dipahami bahwa fokus utama penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ada pada sebuah kalimat sederhana, Pelayanan publik yang baik diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh publik yang dilayani. Yang menjadi masalah besar adalah bahwa proses menuju kearah sana memerlukan energi, kesungguhan, dan keahlian aparatur, material, prosedur, serta partisipasi publik yang amat besar, sehingga pelayanan publik yang baik dan berkualitas tidak sesederhana seperti ketika membuat rumusannya. Namun demikian, karena sudah menjadi tuntutan publik sebagai pihak yang paling utama dalam

---

<sup>3</sup>Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2020, hlm 195.

proses dialektika pelayanan publik menuju kehidupan publik yang berkualitas, maka untuk menghindari ketidak puasan tersebut, berbagai upaya harus dilakukan oleh pemerintah kepada aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, seiring dengan tuntutan masyarakat yang cenderung meningkat.<sup>4</sup>

Maksud dan tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kudus berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam Pasal 2 ayat (1) dan (2) yaitu maksud Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan adalah dalam rangka tertibnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan untuk penataan penyelenggaraan dan penertiban dokumen kependudukan secara terpadu, terarah, terkoordinasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuan Pendaftaran Administrasi Kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap.

Di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dalam penyelenggaraan pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa dokumen-dokumen kependudukan. Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) sesuai dengan tuntutan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak

---

<sup>4</sup> Joko Widodo, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya, 2021, hlm 269.

diskriminatif, serta mempertimbangkan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum, maka telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Mempertegas dalam reformasi birokrasi perihal pelayanan dokumen kependudukan seperti akte kelahiran, kartu tanda penduduk, dan kartu keluarga, sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 ini seluruh proses pelayanan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis, berdasarkan undang-undang ini, semua proses pelayanan dokumen kependudukan dibiayai anggaran Negara.<sup>5</sup>

Peningkatan kualitas dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Selain itu, pelibatan masyarakat lebih jelasnya tercantum dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak

---

<sup>5</sup> Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.<sup>6</sup>

Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik, serta peran aktif dalam pembahasan kebijakan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik. Untuk itu dalam melaksanakan partisipasi masyarakat tersebut, Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik sebagai bentuk koordinasi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Guna menata sistem adminduk yang baik dan terintegrasi diperlukan data kependudukan yang akurat dan valid, karena nantinya data kependudukan ini bisa digunakan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Macam-macam produk pelayanan dokumen kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP/KTP-el), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain-lain. Pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk. Dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus yang merupakan pelaksana teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan se-Kabupaten Kudus sebanyak 9 Kecamatan. Kecamatan ini merupakan unsur pelaksana sebagian

---

<sup>6</sup> Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

kegiatan teknis operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lapangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.<sup>7</sup>

Pelayanan administrasi Kependudukan di Kabupaten Kudus adalah yang paling tinggi tingkat kepuasan masyarakat adalah di Kecamatan Dawe. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk dapat menilai sejauh mana mutu layanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Tolak ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sepuluh dimensi, antara lain meliputi :<sup>9</sup>

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;

---

<sup>7</sup> Jaya Haryanto, *Wawancara Pribadi*, Sekretaris Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

<sup>8</sup> Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

<sup>9</sup> Soetendyo Wignjosoebroto, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Elsam dan Huma, Jakarta, 2022, hlm 55.



2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan;
5. *Courtesy*, Sikap atau perilaku ramah tamah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepuasan masyarakat;
7. *Security*, Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding The Customer*, Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari tolak ukur kualitas pelayanan publik tersebut diharapkan seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya.<sup>10</sup> Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi pada kepuasan masyarakat terhadap institusinya.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Parasuraman dan Zeithami, "Kualitas Pelayanan", Media Wacana, Yogyakarta, 2015, hlm. 22.

<sup>11</sup> Jaya Haryanto, *Wawancara Pribadi*, Sekretaris Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.



Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus merupakan salah satu instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu dengan perangkat daerah kecamatan sebagai perangkat daerah yang melaksanakan tugas kepala daerah dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah.<sup>12</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 126 ayat (1) sampai dengan (3) Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Perda berpedoman dengan Peraturan Pemerintah. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Ayat (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

---

<sup>12</sup> Famny Dwi Arfana, *Wawancara Pribadi*, Camat Dawe Kabupaten Kudus, 6 Februari 2023.

5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan disebutkan dalam Pasal 15 ayat (2) sampai dengan (4) disebutkan selain tugas umum pemerintahan.

- (2) Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/ walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yaitu meliputi ;
  - a. Perizinan;
  - b. Rekomendasi;
  - c. Koordinasi;
  - d. Pembinaan;
  - e. Pengawasan;
  - f. Fasilitas;
  - g. Penetapan;
  - h. Penyelenggaraan; dan
  - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.
- (3) Pelaksanaan kewenangan camat sebagaimana dimaksud ayat (2) mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelimpahan sebagian wewenang bupati/ walikota kepada camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 32 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam Pasal 5 tentang susunan organisasi menyebutkan susunan organisasi Kecamatan terdiri dari ;

- a. Camat;
- b. Sekretaris Kecamatan, membawahkan;
  - 1) Subbagian perencanaan, evaluasi, dan pelaporan;
  - 2) Subbagian keuangan; dan
  - 3) Subbagian umum dan kepegawaian.
- c. Seksi Tata Pemerintahan;
- d. Seksi Kesejahteraan Rakyat;

- e. Seksi Pemberdayaan masyarakat Desa;
- f. Seksi Ketentraman dan ketertiban masyarakat umum; dan
- g. Seksi pelayanan umum;
- h. Kelompok jabatan fungsional;

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Dawe dapat dilihat melalui grafik berikut :

Bahwa pelayanan publik di Kecamatan Dawe terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Kecamatan Dawe. Pada tahun 2022 nilai IKM turun 0,24 menjadi 86,36, adanya fluktuasi indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus menarik penulis untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas tertarik untuk mendalami perihal pelaksanaan tugas pelayanan pada kantor kecamatan. Pelaksanaan kajian dilakukan penelitian dengan judul : “PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN DAWE KABUPATEN KUDUS”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus ?
2. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan publik di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang pemberdayaan dan menjadi acuan oleh penelitian lain yang

berhubungan dengan pemberdayaan dan kinerja pemerintah pada umumnya dan kinerja Kecamatan Dawe pada khususnya.

## 2. Kegunaan Praktis

Sebagai masukan bagi Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik.

## E. Metode Penelitian

### 1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan non doktrinal. Pendekatan non doktrinal mengkaji hukum sebagai *law in action*, hukum dideskripsikan sebagai gejala sosial yang empiris. Pendekatan ini diharapkan pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus sudah ada kesesuaian antara peraturan yang berlaku dengan kenyataan sosialnya.

Apabila terdapat ketidaksesuaian antara *law in books* dengan *law in action* atau ketidaksesuaian antara *das sollen* dengan *das sein*, maka dengan penelitian ini akan dapat diperoleh jawaban atas permasalahan yang dibahas.

### 2. Spesifikasi Penelitian

Deskriptif analisis digunakan dalam spesifikasi penelitian yaitu melakukan deskripsi atau penggambaran terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap dan sedetail mungkin. Deskripsi dimaksudkan adalah

terhadap data primer dan juga data sekunder yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.

### 3. Metode Penentuan Sampel

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, populasi adalah seluruh objek atau seluruh unit yang akan diteliti, atau dapat dikatakan populasi merupakan jumlah manusia yang mempunyai karakteristik sama. Penentuan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari seluruh populasi.<sup>13</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus oleh karena itu perlu dipilih sampel untuk dijadikan responden dengan cara menggunakan teknik *non random sampling*.

Teknik atau cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non random sampling*, artinya pengambilan sampel berdasarkan ciri tertentu yang dianggap mempunyai hubungan erat dengan ciri populasi dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam teknik *non random sampling* ini tidak semua subjek atau individu dari populasi mendapat kemungkinan (probabilitas) yang sama untuk dijadikan anggota sampel.

Pengambilan sampel dilakukan tidak secara acak tetapi dengan dipilih atas pertimbangan tertentu yang diselaraskan dengan tujuan penelitian. Hal ini digunakan karena untuk memperoleh data atau informasi dari orang

---

<sup>13</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 2019. *Metode Penelitian Hukum dan Yurimetri*, Ghalia, Jakarta, Hlm.42

yang secara kualitas mengetahui permasalahan yang menjadi objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dari Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus. Berdasarkan teknik sampling sebagaimana tersebut di atas, maka diperoleh responden sampel sebagai berikut:

- a. Kepala Camat Dawe Kabupaten Kudus atau Pejabat yang ditunjuk.
- b. 3 (tiga) orang masyarakat Kabupaten Kudus yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dari Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus (diambil secara acak).

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapat data yang akurat dan faktual, maka diperlukan data primer dan data sekunder.

##### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objeknya, data primer diperoleh atau dikumpulkan dengan melakukan studi lapangan (*field research*) dengan cara wawancara.

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara itu sendiri ada berbagai macam, yakni wawancara bebas, wawancara terpimpin dan wawancara bebas terpimpin. Dari ketiga teknik wawancara ini yang digunakan



adalah teknik wawancara bebas terpimpin. Alasan dipilihnya teknik ini karena wawancara bebas terpimpin pelaksanaannya tidak terlalu kaku dengan pengendalian yang ketat, ataupun terlalu longgar dengan tidak mengendalikan jalannya wawancara kepada yang diwawancarai. Khusus untuk mendapatkan data dari responden yaitu masyarakat Kabupaten Kudus. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi yang dibutuhkan penulis terkait dengan perumusan permasalahan yang diteliti.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan studi atau penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu dengan mempelajari peraturan-peraturan, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang dikumpulkan terdiri dari data sekunder dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

**a. Data sekunder dari bahan hukum primer**

Menurut Soerjono Soekanto bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari norma atau kaidah dasar yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, bahan hukum

yang tidak dikodifikasikan misalnya hukum adat, yurisprudensi, traktat dan KUHP.<sup>14</sup>

Data sekunder dari bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 22 tentang Pelayanan Publik;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Bupati Kudus Nomor 20 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Kudus;

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta, 2019, hlm. 151-152.

- 8) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - 9) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 12 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- b. Data sekunder dari bahan hukum sekunder:
- 1) Buku-buku teks dan tulisan-tulisan ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
  - 2) Dokumen atau arsip resmi atau arsip yang berkaitan dengan model penerapan standar pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kudus dalam rangka mewujudkan *good governance*.
- c. Data sekunder dari bahan hukum tersier berupa buku kamus.

## **5. Metode Pengolahan dan Penyajian Data**

Proses yang dilakukan adalah dengan memeriksa, meneliti data yang diperoleh untuk menjamin apakah data dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Setelah data diolah maka selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang sistematis dan mudah dipahami, serta dalam bentuk tabel. Data yang telah terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data belum memberikan arti apa-apa bagi tujuan penelitian. Penelitian belum dapat ditarik kesimpulan bagi tujuan penelitiannya sebab data itu masih merupakan bahan mentah, sehingga diperlukan usaha untuk mengolahnya.

## **6. Metode Analisis Data**

Dalam hal ini, analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung. Dengan demikian maka setelah data primer dan data sekunder berupa dokumen diperoleh lengkap, selanjutnya dianalisis dengan peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Analisis data adalah proses menyusun data agar data tersebut dapat ditafsirkan. Analisis juga dengan menggunakan sumber-sumber dari para ahli berupa pendapat dan teori yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan masalah model penerapan standar pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kudus dalam rangka mewujudkan *good governance*. Analisis dilakukan secara induktif, yaitu mencari kebenaran dengan berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus ke hal yang bersifat umum guna memperoleh kesimpulan.

### **F. Sistematika Penulisan**

Tesis ini akan disusun kedalam 4 (empat) bab, yang masing-masing saling berkaitan.

Bab I berjudul Pendahuluan yang didalamnya menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab II berjudul Tinjauan Pustaka yang didalamnya menguraikan tentang optimalisasi pelayanan, kinerja perangkat, pelayanan publik, dan administrasi kependudukan.

Bab III berjudul Hasil Penelitian Dan Pembahasan yang didalamnya menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja pegawai kantor kecamatan Dawe kabupaten Kudus dalam melayani masyarakat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan upaya-upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan Kota dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Bab IV berjudul Penutup yang didalamnya menguraikan tentang kesimpulan dan saran.