

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Hal tersebut membuat birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, keberadaan birokrasi publik senantiasa terdapat baik di tingkat nasional maupun lokal. Keberadaan birokrasi yang dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan masyarakat. Memperhatikan bahwa birokrasi merupakan salah satu komponen yang berperan dalam administrasi pemerintahan, maka kesuksesan otonomi daerah bergantung pada kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh birokrasi, khususnya pemda kabupaten dan kota.

Dalam kaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program pembangunan dan kebijakan pemerintah. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan

kewenangan. Birokrasi yang baik dapat melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani. Birokrasi yang baik mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu. Birokrasi yang baik dapat memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik, untuk itu perlu melakukan transformasi diri menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat (Suryono,1999,p.2).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2006, p.2).

Namun dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan sebagai proses kontraproduktif dalam penyelesaian masalah. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri, khususnya dalam hal pelayanan publik (Negoro, 2004, p.4).

Hal ini menjadi krusial ketika Dewan Perwakilan Rakyat mengeluarkan undang-undang tentang pemerintahan daerah ditetapkan dengan salah satu tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Salah satu tujuan dari otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik perlu juga diterapkan budaya kerja organisasi yang baik. Pelayanan pada umumnya diberikan melalui organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Dengan adanya otonomi daerah yang luas, keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasikan isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di samping itu tuntutan untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government*, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel.

Dalam konteks era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri (Mohamad, 2003):

- (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat,
- (b) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama,
- (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas,
- (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan,
- (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat,
- (f) pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan,
- (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan,
- (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan
- (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik juga menjadi indikator utama bagi masyarakat untuk menilai sejauh mana pemerintahan sudah semakin baik. Dengan kata lain, pemerintahan yang baik (*good governance*) paling cepat dan mudah ditandai oleh masyarakat dengan menilai kualitas pelayanan publik.

Layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Layanan publik dalam hal ini dipahami sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto dalam rangka pemberian layanan pembuatan akta. Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga

pelaku yaitu : pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan. Dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan (Susanto, 2005). Tetapi, pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan (Dwiyanto, 2002, p.84).

Dalam konteks strategi pelayanan prima yang disajikan aparatur pemerintah kepada masyarakat, hendaknya dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga diharapkan akan memberikan kesan yang positif, baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu salah satu strategi dalam memuaskan masyarakat adalah dengan menyajikan pelayanan minimal sesuai dengan standar, juga memberikan pelayanan lebih baik dari harapan pelanggan (masyarakat).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi kepada kemudahan masyarakat mengakses produk pelayanan dan berujung pada kepuasan publik adalah satu-satunya jalan untuk menciptakan *good governance* secara konkret. Di dalam proses pelayanan publik praktis dapat dinilai bagaimana warga berinteraksi dengan pemerintahannya. Sudah menjadi pengetahuan masyarakat kalau birokrasi pemerintah berbelit-belit, rumit, serta memakan waktu, tenaga, dan pikiran secara amat menjengkelkan. Dari kasus pengurusan KTP, SIM, sampai pada pengurusan perizinan usaha, sertifikat tanah, dan seterusnya pemerintah daerah kurang memperhitungkan masyarakat sebagai pihak yang dihargai (Purnomo, 2006).

Berikut adalah kutipan reportase di media Warta Kota mengenai masih adanya keluhan masyarakat tentang pelayanan di catatan sipil.

“Abdul Kahfi menyatakan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Catatan Sipil DKI berkaitan pengurusan akta kelahiran atau pencatatan kawin. Meski tarif resmi akta kelahiran anak pertama dan kedua WNI Rp 4000 dan WNA Rp. 15.000, dan serta anak ketiga dan seterusnya Rp. 8000 (WNI) dan Rp 30.000, (WNA), tetapi praktiknya warga diminta membayar sampai 100.000,”(Balai Kota, Warta Kota, 1999)

Kutipan tersebut terjadi di DKI Jakarta yang merupakan daerah tempat berpusatnya pemerintahan dan dianggap lebih maju daripada daerah-daerah lainnya di Indonesia. Bukan tidak mungkin permasalahan yang sama dengan kutipan di atas atau bahkan permasalahan pelayanan lain juga dapat terjadi pada kantor-kantor pelayanan publik di daerah.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain sebagai berikut (Mohamad, 2003).

- a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih

ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. *Inefisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak

efisien. Pemerintah daerah sebagai lembaga (organisasi) yang mendapat legitimasi dari rakyat untuk menghasilkan *goods* dan *regulation* harus mampu menghilangkan atau meminimalkan permasalahan atau hambatan dalam penyediaan pelayanan dengan menyediakan pelayanan prima yang berprinsip *better* (lebih baik), *cheaper* (lebih murah), dan *faster* (lebih cepat).

Ada dua wujud pelayanan publik, yaitu pelayanan publik yang bersifat substantif dan yang bersifat administratif. Pelayanan yang bersifat substantif adalah layanan dasar dan harus ada karena menjadi kebutuhan hidup warga negara seperti layanan pendidikan dan kesehatan. Sedangkan layanan publik yang kedua adalah layanan publik yang bersifat administratif. Yang dimaksud dengan layanan publik administratif adalah semua jenis layanan kepada warga negara yang berupa surat menyurat, perijinan, dan pencatatan kependudukan (JPIP, 2007).

Peneliti tertarik dengan Pemda Kab. Mojokerto akan diambil sebagai lokasi penelitian untuk tesis ini. Pemda Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu pemerintah daerah di Jawa Timur yang merupakan pusat peninggalan Kerajaan Majapahit. Majapahit adalah sebuah kerajaan kuno di Indonesia yang pernah berdiri dari sekitar tahun 1293 hingga 1500 M. Kerajaan ini mencapai puncak kejayaannya pada masa kekuasaan Hayam Wuruk, yang berkuasa dari tahun 1350 hingga 1389. Majapahit menguasai kerajaan-kerajaan lainnya di semenanjung Malaya, Borneo, Sumatra, Bali, dan Filipina. Kerajaan Majapahit adalah kerajaan Hindu terakhir di semenanjung Malaya dan dianggap sebagai salah satu dari negara terbesar dalam sejarah Indonesia (Ricklefs, 2005, p.19). Selain itu Kerajaan Majapahit memiliki struktur pemerintahan dan birokrasi yang teratur pada masa kejayaannya dan selama perkembangan sejarahnya. (Poesponegoro dan Notosutanto, 1990, p.451-456)

Kaitannya dengan standar pelayanan oleh pemerintah daerah peneliti tertarik untuk menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto menjadi objek penelitian. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat



administratif khususnya yang berkaitan dengan penerbitan akta catatan sipil dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto adalah salah satu organisasi dalam tubuh pemda yang merupakan instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Berbagai pelayanan penerbitan akta diberikan oleh instansi ini diantaranya adalah: akta kelahiran, akta kelahiran terlambat, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta pengangkatan anak, dan akta kematian. Berikut adalah tabel rekapitulasi pelayanan akta di Pemda Kabupaten Mojokerto pada tahun 2007. Tabel di bawah ini menunjukkan banyaknya jumlah permohonan akta dengan jumlah terbanyak adalah permohonan akta kelahiran Warga Negara Indonesia (WNI).

Tabel 1.1

**Perkembangan Akte Oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2007**

No	Bulan	Akte Kelahiran						Akte Perkawinan Non Islam			Akte Perceraian Non Islam		
		Ind	Ind Nas rani	WNI Ketr	WNA Cina	Anak Luar Nkh	Pengakuan anak	Ind	WNI Ketr	WNA	Ind	WNI Ketr	WNA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Januari	1.186	0	0	0	0	1	5	0	0	2	0	0
2	Pebruari	1.173	4	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0
3	Maret	1496	5	0	0	0	1	6	0	0	1	0	0
4	April	1.329	5	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
5	Mei	1.555	2	0	0	0	1	6	0	0	1	0	0
6	Juni	1.84	2	0	0	0	1	10	0	0	1	0	0
7	Juli	1.767	0	3	0	0	0	10	0	0	0	0	0
8	Agustus	1.256	7	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0
9	September	1.356	6	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0
10	Oktober	1.03	2	3	0	0	1	4	0	0	0	0	0
11	Nopember	1.234	10	0	0	0	1	12	0	0	0	0	0
12	Desember	1.389	6	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0
	Jumlah	16.611	49	9	0	0	10	76	0	0	7	0	0

Sumber : [www.mojokertokab.go.id](http://www.mojokertokab.go.id)

Seorang karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto menyatakan bahwa pelayanan di dinas tempatnya bekerja sudah berusaha

memberikan pelayanan yang terbaik walaupun terkadang ada sedikit masalah yang disebabkan karena ketidaktahuan prosedur oleh pengguna layanan. Ketidaktahuan tersebut menyebabkan kurang lengkapnya persyaratan sehingga menghambat proses pembuatan akta yang diinginkan pemohon.

”Dinas Capil Pemda Kabupaten Mojokerto selalu berusaha menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan batasan waktu yang tercantum dalam standar pelayanan yang dilampirkan dalam SK Bupati.” (Wawancara dengan Cici Risianti, 20 November 2008)

Lain halnya dengan keterangan dari salah seorang anggota LSM tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab Mojokerto. Masih ditemukan adanya masalah prosedur yang berbelit untuk pengurusan layanan akta bagi warga negara indonesia keturunan Tionghoa. Prosedurnya dibedakan dari pelayanan WNI biasa. Menurutnya ada indikasi diskriminasi pelayanan antara keturunan tionghoa dan WNI biasa.

”Prosedur pengurusan akta untuk warga negara keturunan Tionghoa lebih *ribet* daripada warga negara indonesia biasa, padahal warga tionghoa tadi *kan* sudah WNI.” (Wawancara dengan Sonny Basuki Rahardjo, 1 Desember 2008)

Dari hasil wawancara dari dua orang yang masing-masing mewakili pihak penyedia layanan dan pihak pengguna layanan di atas terlihat bahwa terdapat perbedaan antara persepsi pihak manajemen akan pelayanan terhadap pemohon dengan persepsi dan harapan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima. Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan ditinjau dari aspek persepsi manajemen penyedia layanan dan aspek persepsi serta harapan pengguna layanan.

Atas dasar uraian di atas, penelitian ini akan mencoba menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara harapan masyarakat pengguna dan persepsi manajemen?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan masyarakat pengguna?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto dilihat dari: (1) kesenjangan antara harapan masyarakat pengguna dan persepsi manajemen; dan (2) kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan masyarakat pengguna.

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

#### **1. Secara Akademis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu administrasi dan kebijakan publik di bidang pelayanan publik pemerintah daerah.

#### **2. Secara Praktis**

Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan kajian ilmiah bagi Pemerintah daerah Kabupaten Mojokerto dalam menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Tesis ini dibagi menjadi 6 (enam) bab dan ditulis dengan sistematika sebagai berikut. BAB I: PENDAHULUAN, yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian serta sistematika

penulisan. BAB II berisi TINJAUAN LITERATUR. Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang mendasari pengertian maupun konsep tentang desentralisasi dan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dan konsep *servqual*. Tidak hanya teori, Bab Tinjauan Literatur ini juga memaparkan penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung penelitian ini. Kemudian dalam BAB III memuat METODE PENELITIAN dijelaskan metode penelitian yang digunakan yakni metodologi kualitatif untuk mengukur persepsi manajemen (gap 1) dan metodologi kuantitatif untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan (gap 5). Metode yang digunakan dalam penelitian gap 1 adalah wawancara sedangkan dalam penelitian gap 5 digunakan metode kuisioner.

BAB IV berisi GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL. Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto. Terdapat penjelasan mengenai sejarah pembentukan, susunan organisasi, visi misi, tugas pokok dan kebijakan, serta keadaan penduduk Pemda Kabupaten Mojokerto. BAB V berisi ANALISIS DATA. Bab ini terdiri dari data-data yang telah diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif (*Mixed Methode*) yang menggunakan instrumen uji validitas dan uji reliabilitas, *Important performance analyst*, Analisis masing-masing dimensi kualitas pelayanan, analisis kepuasan pengguna layanan dan persepsi manajemen dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Mojokerto.

Terakhir, BAB VI yang berisi SIMPULAN DAN SARAN. Bab ini memaparkan kesimpulan hasil penelitian dan dari kesimpulan tersebut diajukan beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa keimigrasian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto.