

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Negara mempunyai kewajiban dalam memberikan sejumlah pelayanan untuk mencukupi hak-hak masyarakat sebagai warga negara berdasarkan UU No 25/2009. Urusan tersebut tidak akan lepas atau menjadi urusan yang wajib dilakukan oleh seluruh tingkat pemerintahan baik yang ada di tingkat nasional, tingkat provinsi, tingkat daerah berupa kota/ kabupaten, kecamatan, dan desa. Berdasarkan undang-undang tersebut, setiap tingkat pemerintahan secara lebih jelas mengatur pelayanan publik pada lingkungannya sendiri agar memastikan kualitas dari penyediaan layanan publik tersebut. Salah satu peraturan provinsi yang ada di Indonesia seperti Provinsi Sumatera Utara mengatur tentang standar pelayanan minimal sebagai pedoman dalam memenuhi semua pelayanan dasar dan kualitas pelayanan tersebut kepada masyarakat. Hal ini tertuang dalam Pergub Sumatera Utara No 2/ 2020. Salah satu peraturan pada tingkat kabupaten khususnya Kabupaten Dairi berkenaan dengan pelayanan publik tertuang dalam Perbup Kabupaten Dairi No 1/ 2020 mengenai pelimpahan wewenang perizinan dan non-perizinan yang diberikan kepada kepala dinas-dinas di Kabupaten Dairi untuk memberikan kepastian hukum dalam pelayanannya.

Jumlah penduduk di negara Indonesia tergolong cukup tinggi, hal ini terlihat dari setiap tahunnya terjadi peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk. Peningkatan jumlah penduduk setiap tahun pasti akan sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Peningkatan jumlah penduduk akan selalu searah dengan peningkatan kebutuhan publik. Kebutuhan publik ini disediakan agar masyarakat mencapai taraf sejahtera.

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2020-2022**

Indonesia	Jumlah Penduduk (Ribu Jiwa)		
	2020	2021	2022
	270.203,9	272.682,5	275.773,8

Sumber: Website Resmi Lembaga Pusat Statistik/  
<https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>

Berdasarkan tabel jumlah penduduk di atas, Lembaga Pusat Statistik memperoleh data pada 3 (tiga) tahun terakhir terdapat peningkatan pendudukan di Indonesia, jumlah penduduk sebesar 270.203,9 jiwa pada tahun 2020, tahun 2021 bertambah lagi menjadi 272.682,5, dan tahun 2022 naik menjadi 275.773,8 juta orang.

Penyaluran pelayanan yang dilakukan oleh aparatur-aparatur pemerintah kepada warga negara menjadi perwujudan dari tugas dan tanggung jawab di dalam suatu birokrasi. Pemerintah sebagai dinamisiator tugas-tugas harus mampu memberikan pengarahan terhadap pelayanan masyarakat dengan penuh loyalitas dan melakukan penataan pelaksanaan masyarakat secara lebih efektif. Pembangunan fasilitas publik pada dasarnya harus sejalan pula dengan mutu dan efektifitas pelayanan itu sendiri, sehingga mampu memberikan dampak berupa kesejahteraan masyarakat pada daerah tersebut. Tolok ukur dalam pelayanan yang biasanya diberikan dapat dilihat dari kecepatan waktu pelayanan cepat, biaya pelayanan relatif murah, dan tingkat mutu pelayanan.

Pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu layanan yang sangat diperlukan berupa pelayanan administrasi, yang disediakan oleh seluruh tingkat pemerintah dalam negara untuk memberikan identitas yang sah dan kepastian hukum kepada masyarakat. Bagian dari pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan ini adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki peran yang sangat penting dalam kesuksesan pembangunan nasional, terutama dalam hal administrasi. Layanan publik harus mematuhi aturan

yang telah disepakati. Standar pelayanan menjadi pedoman yang digunakan untuk menyelenggarakan layanan dan sebagai dasar penilaian terhadap peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Hal tersebut merupakan kewajiban setiap penyelenggara dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terukur, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Salah satu bagian dari birokrasi di Indonesia yang memberikan pelayanan, berada pada tingkat kota. Pemerintah daerah memiliki hak, kewajiban, dan wewenang dalam mengatur urusan pemerintahannya sendiri sebagai wujud dari otonomi daerah yang berlandaskan pada UU No 23/2014. Pelaksanaan otonomi daerah bermaksud agar seluruh pemerintah daerah dapat mengelola sistem pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat daerahnya sendiri. Keberhasilan dari pelayanan dapat terpenuhi apabila pelayanan tersebut berorientasi pada masyarakat, tidak berorientasi kepada birokrasi, legislatif, eksekutif, dan kelompok kepentingan lainnya. Pemuasan atas kebutuhan masyarakat bertujuan untuk mensejahterahkan publik dan menimbulkan tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah sebagai penyedia layanan.

Penyediaan layanan publik pada tingkat kota ditujukan untuk lebih mengintensifkan layanan pemerintah, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Kota sebagai bagian birokrasi terbentuk untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang penuh dinamika sehingga seringkali banyak mengalami masalah dalam peran penyediaan layanan administrasi. Peningkatan jumlah penduduk pada setiap tahunnya di wilayah kota kian menjadi salah satu isu yang menyebabkan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan meliputi pencetakan dokumen penduduk berupa kartu identitas atau pengenal yaitu KTP, kartu keluarga (KK), dan sebagainya. Permintaan pelayanan administrasi yang meningkat

pastinya sejalan dengan permasalahan dalam proses pengurusan administrasi dokumen kependudukan, dimana seringkali muncul pelayanan yang tidak memenuhi harapan dari masyarakat.

Peningkatan kinerja dari aparat pemerintah daerah diatur dalam UU No 38/ 2017 tentang Inovasi Daerah, yang mencakup peningkatan daya saing daerah, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan layanan publik serta partisipasi atau peran masyarakat. Setiap daerah memiliki kebebasan untuk mengembangkan inovasi dalam penyediaan layanan untuk memastikan masyarakat setempat dapat mengakses layanan tersebut. Pelayanan publik secara operasional dapat dibagi menjadi dua bagian: Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memandang individu atau kebutuhan spesifik masyarakat umum, seperti fasilitas transportasi umum, layanan kesehatan, pembangunan sekolah, jaminan keamanan, dan hal lainnya yang bersifat umum; Kedua, pelayanan publik yang disediakan kepada individu sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti penerbitan KTP, pencetakan KK, akta kelahiran, dan sebagainya yang bersifat khusus. Pelayanan-pelayanan ini harus mampu disediakan oleh pemerintah, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan karena jika administrasi dalam daerah tersebut baik maka pembangunan lainnya dapat diproses lebih mudah.

Penyediaan layanan publik yang efektif menjadi cita-cita seluruh tingkat pemerintah maka pemerintah dipaksa untuk terus menghadirkan kinerja yang baik. Kabupaten Dairi merupakan bagian dari Provinsi Sumatera Utara di tingkat kabupaten yang mana sebagai tingkat pemerintahan daerah pastinya memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Dairi mendorong pemerintah agar bekerja lebih efektif lagi.

**Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Dairi Tahun 2020-2022**

Kabupaten Dairi	Jumlah Penduduk (Ribu Jiwa)		
	2020	2021	2022
	308.764,00	318.616,00	321.546,00

Sumber: Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Dairi/  
<https://disdukcapil.dairikab.go.id/pages/data-agregat-kependudukan.html>

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, Lembaga Pusat Statistik mencatat pada 3 (tiga) tahun terakhir terdapat peningkatan pendudukan di Kabupaten Dairi, jumlah penduduk tahun 2020 sebesar 308.764,00 jiwa, pada tahun 2021 meningkat cukup tinggi menjadi 318.616,00, dan tahun 2022 naik menjadi 321.546,00 jiwa.

**Tabel 1.3 Jenis Pelayanan Adminduk di Disdukcapil Kabupaten Dairi**

No	Jenis Pelayanan Adminduk di Disdukcapil Kabupaten Dairi	Jumlah Kepemilikan		
		2020	2021	2022
1.	Kartu Keluarga (KK)	83.467	87.694	90.764
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	205.195	210.546	219.641
3.	Akta Kelahiran	65.601	78.768	101.472
4.	Akta Kematian	4.200	4.444	5.092
5.	Akta Perkawinan	75.767	78.211	80.773
6.	Akta Perceraian	-	-	356
7.	Surat Keterangan Pindah dan Datang Warga Negara Indonesia	-	-	-
8.	Kartu Identitas Anak (KIA)	-	-	41.665

Sumber: Buku Publikasi Tahunan 2021 s/d 2023 Kabupaten Dairi/ Website Resmi Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel 1.3, Pemerintah Kabupaten Dairi sebagai sebuah instansi memberikan pelayanan administrasi kependudukan meliputi pembuatan berbagai bentuk dokumen resmi berupa kartu identitas penduduk, kartu identitas anak, kartu keluarga, surat keterangan datang dan pindah bagi warga negara yang sah, serta catatan peristiwa penting kehidupan masyarakat berupa akta meliputi kematian, kelahiran, nikah/ perkawinan, dan perceraian. Peningkatan permintaan terhadap pelayanan dapat dilihat dari tabel di atas. Berdasarkan data tiga tahun terakhir, terjadi peningkatan pembuatan dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan meliputi kartu keluarga pada tahun 2020 sebanyak 83.467 mengalami peningkatan sebanyak 4.227 di tahun 2021

dan meningkat kembali pada tahun 2022 sebanyak 3.070 sehingga menjadi 90.764. Peningkatan-peningkatan lainnya juga ada pada layanan kartu tanda penduduk, catatan peristiwa penting kehidupan masyarakat berupa akta meliputi kematian, kelahiran, nikah, dan perceraian

Pelayanan administrasi kependudukan ini dapat dilakukan baik melalui offline (luar jaringan) maupun online (dalam jaringan). Pelayanan administrasi kependudukan banyak dilakukan dengan cara offline di Kabupaten Dairi. Kondisi peningkatan layanan tersebut sudah terjadi dari tahun-tahun sebelumnya sebagaimana yang terdapat pada portal pemerintahan (<https://portal.dairikab.go.id/>) pada tanggal 8 Juli 2022. Pelayanan administrasi kependudukan secara offline dilakukan melalui penyediaan layanan di kantor disdukcapil dan pelayanan jemput bola. Pelayanan di kantor disdukcapil dilakukan dengan standar operasional yang berlaku. Pelayanan dilakukan pada jam layanan kantor dispendukcapil yaitu mulai Hari Senin sampai Jumat. Ada sedikit perbedaan jam operasional Senin-Kamis dengan Hari Jumat. Jam operasional dari Hari Senin hingga Kamis dibuka pada pukul 08.00 sampai 16.00 WIB dengan rehat sejenak pukul 12.00 sampai 13:00 WIB. Jam operasional Hari Jumat dibuka dari pukul 09.00 hingga 16.30 dengan waktu rehat sejenak mulai 11.30 sampai 13.00 WIB. Pelayanan administrasi kependudukan secara langsung ke kantor didukung dengan pemberian layanan jemput bola. Pelayanan jemput bola menjadi salah satu bagian dari pelayanan dinas dukcapil dengan tata kerja berupa langsung menyerahkan dokumen adminduk ketika terjadi peristiwa-peristiwa penting seperti acara pernikahan, kematian, kelahiran, dan sebagainya. Pelayanan jemput bola dilakukan langsung oleh pegawai disdukcapil dengan mendatangi tempat kejadian yang memerlukan layanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi secara offline dan online pada pelaksanaannya masih mengalami permasalahan. Permasalahan-permasalahan ini terdapat pada

bagian internal maupun eksternal instansi tersebut. Permasalahan paling umum yang terdapat pada Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi mengenai pengaduan atau keluhan masyarakat atas kurang terbukanya proses pelayanan administrasi penduduk, ketidaktepatan waktu pelayanan, dan pelayanan yang berbelit-belit. Permasalahan tersebut diuraikan langsung oleh Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Dairi. (*sumber: <https://disdukcapil.dairikab.go.id/read/2022-10-aplikasi-perkebbas-menjadi-objek-ri-set-mahasiswa-fisipol-usu.html>*)

Pelayanan offline melalui pelayanan jemput bola masih memiliki kendala dalam ketersediaan alat cetak ktp-el. Berdasarkan hasil rapat kerja dan evaluasi akhir triwulan pertama 2023 ditemukan bahwa permintaan warga terhadap rekam ktp-el disalah satu kecamatan yaitu Kecamatan Sitinjo mengalami peningkatan namun peralatan rekam KTP-el masih terbatas sehingga menghambat pelayanan. Perlengkapan peralatan rekam KTP-el menjadi permohonan dari staf TPKD Kecamatan Sitinjo Tonny Simamora (*sumber: <https://disdukcapil.dairikab.go.id/read/2023-03-dinas-dukcapil-dairi-gelar-rapat-kerja-dan-evaluasi-akhir-triwulan-pertama-2023.html>*)

Pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada akta kelahiran untuk usia 17 tahun keatas masih jauh dari sasaran atau target Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Pencatatan kelahiran berupa cetak akta lahir untuk umur 17 tahun ke atas ditargetkan sebanyak 318.780, namun sampai kurun tutup buku tahun 2022, penerbitan akta kelahiran hanya mencapai 170.676. Pernyataan tersebut diuraikan langsung oleh Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Dairi, Deddy DP Situmorang (*<https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Mencapai-75-Persen--Disdukcapil-Dairi-Targetkan-100-Persen-Adminduk-2024-2>*)

Pelayanan administrasi kependudukan pada akta perkawinan masih jauh dari sasaran atau target Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Pencatatan pernikahan berupa akta nikah/kawin

ditargetkan sebanyak 125.769, namun sampai kurun tutup buku tahun 2022, penerbitan akta perkawinan hanya mencapai 39.511. Pernyataan tersebut diuraikan langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, Deddy DP Situmorang (<https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Mencapai-75-Persen--Disdukcapil-Dairi-Targetkan-100-Persen-Adminduk-2024-2>)

Perwujudan sebagai pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, Kabupaten Dairi kemudian memiliki inovasi baru dengan dilakukan pelayanan secara online. Hal ini sesuai dengan amanat dan semangat yang tertuang dalam Perbup Dairi No 31/ 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online (Daring) di Kabupaten Dairi sehingga pemerintah Kabupaten Dairi pada tanggal 01 Oktober 2020 melakukan *launching* perdana atas aplikasi *online* yang bernama PERKEBBAS (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online). Aplikasi ini merupakan suatu sistem layanan online yang dimiliki oleh disdukcapil untuk beberapa hal yaitu: 1) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan administrasi kependudukan yang cepat dan tepat; 2) memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan; dan 3) mempermudah dan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dalam pengurusan berkas-berkas masyarakat terkait dengan kondisi yang dialami penduduk setempat.

Aplikasi PERKEBBAS menjadi salah satu alternatif untuk memperluas jangkauan pelayanan. Perluasan jangkauan pelayanan dilakukan dikarenakan letak kantor pelayanan Disdukcapil Kabupaten Dairi kurang strategis. Kabupaten Dairi memiliki geografis yang bergelombang dengan dataran yang sebagian besar berbukit-bukit sehingga sangat mempengaruhi akses masyarakat terhadap pelayanan atau masyarakat sulit mengakses pelayanan dengan langsung datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Dairi. Pernyataan tersebut diuraikan langsung oleh



Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Dairi, Deddy DP Situmorang

(<https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Mencapai-75-Persen--Disdukcapil-Dairi-Targetkan-100-Persen-Adminduk-2024-2>)

**Tabel 1.4 Info Aplikasi PERKEBBAS di Play Store**

INFO APLIKASI	
Versi	1.0
Update Aplikasi	14 Desember 2021
Download	100+ download
OS wajib	Android 8.1 dan yang lebih baru
Penawaran Aplikasi	Team Disdukcapil Dairi

Sumber: *Play Store* Resmi Team Disdukcapil Dairi

Berdasarkan gambar 1.4 di atas, hanya terdapat 100 lebih orang yang mengunduh aplikasi PERKEBBAS. Pembaharuan terbaru aplikasi PERKEBBAS dilakukan pada tanggal 14 Desember 2021 dan dibawah naungan tim atau pegawai yang bertugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Info aplikasi Perkebbas tersebut didapat dari *play store*.

**Tabel 1.5 Penerbitan Dokumen Kependudukan Tahun 2022**

Jenis Pelayanan											
Kartu Keluarga			Penerbitan Biodata		KTP		KIA	Surat Pindah WNI		Surat Datang WNI	
Terbit	Baru	Ubah	NIK WNI	NIK WNA	Rekaman	Terbit	Terbit	Surat Terbit	Pindah	Surat Terbit	Datang
14414	1413	13001	13454	-	8780	29937	9158	8467	13805	5920	11830
Total Penerbitan Dokumen Kependudukan: 130.179											

Sumber: Dokumen Laporan Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk/  
<https://disdukcapil.dairikab.go.id/read/2023-02-laporan-penerbitan-dokumen-dafduk-tahun-2022.html>

Berdasarkan tabel 1.5 di atas, penerbitan dokumen kependudukan tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi meliputi dokumen keluarga sebanyak 28.828, penerbitan biodata sebanyak 13.454, kartu tanda pengenal (KTP) sebanyak 38.717, kartu identitas anak (KIA) sebanyak 9.158, surat keterangan pindah bagi warga setempat (WNI) sebanyak

101.272, dan surat keterangan datang WNI 17.750. Total penerbitan dokumen kependudukan sebanyak 130.179 kurang sebanding dengan jumlah pengunduh aplikasi PERKEBBAS yang hanya 100-an orang. Penggunaan aplikasi yang minim menunjukkan permasalahan berupa masih lebih banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan secara offline dibandingkan pelayanan online.

**Tabel 1.6 Laporan Pengaduan Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Dairi 2023 (Periode Januari-September)**

Periode/ Bulan	Sumber Pengaduan				
	Buku Tamu	Instagram	Perkebbas	Telepon	Whatsapp
Januari	28	0	31	0	56
Februari	71	2	28	5	93
Maret	121	1	40	25	178
April	103	0	21	17	85
Mei	374	0	25	21	181
Juni	402	0	22	9	218
Juli	360	0	14	3	294
Agustus	348	0	27	0	257
September	71	0	17	0	196
Total	1.878	3	225	80	1.558

Sumber: Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Dairi/

<https://disdukcapil.dairikab.go.id/page/rekapitulasi-pengaduan.html?tahun=2023>

Pengaduan pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Dairi dilakukan dengan beberapa cara yaitu pelayanan secara langsung (buku tamu), media sosial atau instagram, telepon kepada *call center*, WhatsApp, dan juga melalui aplikasi yang dikenal sebagai PERKEBBAS. Berdasarkan tabel 1.6 di atas, pengaduan pelayanan administrasi kependudukan melalui buku tamu pada Periode Januari sampai September 2023 sebesar 1.878, pengaduan melalui instagram sebesar 3, pengaduan yang dilakukan melalui aplikasi perkebbas sebesar 225, selain itu, pengaduan melalui telepon sebesar 80, dan pengaduan yang cukup besar dilakukan pula melalui whatsapp sebesar 1.558. Pelayanan pengaduan secara langsung (buku tamu) setiap bulan mengalami peningkatan, selain itu, pengaduan pelayanan melalui WhatsApp bahkan memiliki

nilai penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengaduan pelayanan melalui aplikasi PERKEBBAS. Permasalahan berupa kurang dimanfaatkannya aplikasi PERKEBBAS dalam pengaduan pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat Kabupaten Dairi kontradiktif atau tidak sejalan dengan arah kebijakan yang ditekankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam mendorong penyediaan layanan secara online. Pemaparan di atas, memunculkan pertanyaan penelitian “mengapa masyarakat masih lebih menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara offline atau luar jaringan?”. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengkaji lebih dalam mengenai “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dairi Sumatera Utara”.

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

1. Pelayanan secara online melalui aplikasi PERKEBBAS masih kurang dimanfaatkan
2. Penggunaan pengaduan pelayanan administrasi kependudukan secara offline lebih banyak dibandingkan pengguna layanan secara online
3. Peralatan rekam KTP-el masih terbatas namun permintaan terhadap layanan rekam KTP-el meningkat
4. Penerbitan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran pada usia 17 tahun keatas masih belum sesuai target atau sasaran Disdukcapil Kabupaten Dairi
5. Penerbitan dokumen kependudukan berupa akta perkawinan masih belum sesuai target atau sasaran Disdukcapil Kabupaten Dairi
6. Letak kantor pelayanan administrasi kependudukan secara geografis berbukit-bukit

### **1.3 RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat di Kabupaten Dairi Sumatera Utara?
2. Apa kendala pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Dairi Sumatera Utara?

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat di Kabupaten Dairi Sumatera Utara
2. Untuk mengidentifikasi kendala pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Dairi Sumatera Utara

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian memiliki manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil berupa keluaran penelitian memberikan tambahan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bahasan mengenai pelayanan administrasi kependudukan.
- b) Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan oleh peneliti berikutnya yang tertarik dalam mengkaji isu-isu terkait pelayanan administrasi kependudukan atau penelitian lainnya yang serupa.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Instansi Pemerintah

Instansi pemerintah diperlukan agar memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan khususnya di bidang administrasi penduduk dengan melakukan inovasi yang sudah terukur secara kualitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif bagi masyarakat.

### b) Universitas

Penelitian dapat menjadi tambahan media baca atau literasi di perpustakaan dan acuan bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan atau peneliti selanjutnya dalam penelitian masalah-masalah terkait pelayanan administrasi kependudukan.

### c) Peneliti

Penelitian dan penyusunan proposal ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pola berfikir peneliti serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang sudah dihasilkan untuk dilaksanakan di lapangan.

## 1.6 KAJIAN PUSTAKA

### 1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Rafika Duri tentang *Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues* (Duri et al., 2022). Penelitian ini menganalisis tindakan pegawai di Kabupaten Gayo Lues dengan menggunakan lima dimensi dalam teori Zeithaml yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsivitas*, *jaminan*, dan *empaty*. Pengukuran masing-masing dimensi menunjukkan bahwa layanan tersebut dikatakan berjalan sesuai sasaran, hanya saja belum optimal karena masih ada dimensi yang tidak dilaksanakan dengan baik. Dimensi *tangible* berkaitan dengan sarana dan prasarana masih kurang maksimal, dimensi *realibility* berkaitan dengan kompetensi pegawai yang telah dilakukan dengan maksimal atau sesuai standar pelayanan yang dibuat, dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan memberikan layanan sudah maksimal walaupun masih ada kendala, dimensi *assurance* berkaitan dengan jaminan pelayanan sudah cukup maksimal, dan dimensi *emphaty* berkaitan dengan empati pegawai dalam memberikan layanan sudah maksimal.

Penelitian yang dilakukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Gayo Lues berbeda dengan penelitian Arya Duta P Pane mengenai *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara* (Pane et al., 2022). Penelitian sebelumnya lebih menfokuskan penelitian terhadap kualitas pelayanan sedangkan penelitian kedua ini lebih pada analisis penerapan pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri di lokus penelitian yaitu Sumatera Utara. Pelaksanaan pelayanan dalam penelitian tersebut berlandaskan pada undang-undang yang berlaku. Acuan pelaksanaan pelayanan berdasar pada UU yang mengatur administrasi kependudukan tepatnya No 23/ 2006 diubah menjadi UU No 24/ 2013.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan dilihat dari indikator sistem pelayanan, kelembagaan, kualitas pegawai, dan keikutsertaan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Andriani *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili* (Andriani et al., 2021) sejalan dengan penelitian Rafika Duri, namun hanya dibedakan dari satu dimensi. Penelitian Rafika Duri diukur menggunakan lima dimensi sementara penelitian ketiga menggunakan enam bagian yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsivitas*, *jaminan*, *empaty*, dan *access*. Pengukuran dimensi-dimensi ini memberikan penjelasan mengenai pelayanan administrasi kependudukan pada lokus yang dipilih sudah cukup baik walaupun masih terdapat dimensi yang belum maksimal dilakukan. Dimensi *tangible* yang berkaitan dengan bukti fisik belum maksimal karena fasilitas belum memadai, dimensi *reliability* berkaitan dengan kehandalan belum sesuai karena tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, dimensi *responsiviness* berkaitan dengan ketanggapan pegawai yang sudah baik, dimensi *assurance* berkaitan dengan jaminan tepat waktu pelayanan masih belum maksimal, dimensi *emphaty* berkaitan dengan empati pegawai yang sudah baik dalam meningkatkan mutu layanan, dan dimensi *access* terkait akses masyarakat terhadap pelayanan yang masih belum maksimal.

Penelitian *The Effectiveness of Population Administration Services at Population and Civil Registration Agency of Palu City* (Emis et al., 2020) hampir sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya, hanya saja penelitian ini menggunakan angka atau penghitungan dalam mengukur indikatornya sehingga hasilnya lebih mutlak. Penelitian ini menfokuskan analisis terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Efektivitas pelayanan dapat dilihat dari lima indikator utama yaitu strategi pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas fisik/non-fisik, produk pelayanan, dan biaya layanan. Pelayanan administrasi kependudukan di Palu sudah berjalan

dengan efektif karena dengan pertimbangan indikator-indikator yang telah maksimal. Indikator prosedur pelayanan dilihat dari segi prosedur dan alur pelayanan sudah efektif, indikator waktu pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan sudah dalam kategori efektif, indikator biaya pelayanan berkaitan dengan dana yang dikeluarkan dalam mendapatkan layanan sudah efektif karena pelayanan diberikan gratis dan sesuai dengan undang-undang, indikator produk pelayanan berkaitan dengan bentuk administrasi yang diberikan sudah efektif, serta indikator fasilitas fisik/ non-fisik yang sudah proporsional.

Penelitian selanjutnya, dilakukan oleh Rizka Fadilla tentang *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus: Validasi Data Kependudukan)* (Fadilla et al., 2020) berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menganalisis pelayanan pada administrasi kependudukan dengan enam aspek, diantaranya keterbukaan, akuntabilitas, situasional, partisipatif, persamaan hak, dan keseimbangan antara hak dengan kewajiban. Hasil penelitian menemukan bahwa layanan sudah dilakukan dengan baik. Aspek transparansi berkaitan dengan keterbukaan terhadap pelayanan sudah baik karena pegawai selalu menunjukkan perkembangan pelayanan, aspek akuntabilitas berkaitan dengan pelayanan yang sesuai ketentuan sudah baik, aspek kondisional mengenai pelayanan yang sesuai dengan pemberi dan situasi penerima layanan sudah baik karena pelayanan sudah efisien dan efektif, aspek partisipatif yang berkaitan dengan dorongan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah baik karena masyarakat sudah sadar administrasi kependudukan, aspek kesamaan hak mengenai tidak adanya diskriminasi terhadap penerima layanan sudah baik karena semua masyarakat Kabupaten Kerinci dilayani dengan baik, serta aspek keseimbangan hak dan kewajiban sudah baik karena adanya pembagian kerja antar penerima dan pemberi layanan.



Penelitian *Analisis Pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gotong Royong Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung* (Ratnasari et al., 2020) sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini memiliki dua fokus yaitu pelaksanaan dan kualitas pelayanan pada fokus yang dipilih. Pelaksanaan yang dilakukan Kelurahan Gotong Royong dilandaskan pada prinsip Permen PAN-RB No 15/2014. Pelaksanaannya masih belum terwujud secara keseluruhan. Fokus dari kualitas pelayanan dinilai dari aspek berikut, yaitu 1) aspek *tangible* yang masih belum mampu memberikan pelayanan berkualitas, 2) aspek *reliability* masih belum maksimal karena kekurangan pegawai sehingga pelayanan menjadi lama, 3) aspek *responsiveness* sudah cukup baik karena pegawai tanggap dengan keluhan masyarakat, 4) aspek *assurance* sudah baik karena pegawai menjamin kebutuhan masyarakat Kelurahan Gotong Royong, dan 5) aspek *empathy* sudah maksimal karena pegawai memiliki kepedulian tinggi terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Cita Amalia Zulmanda (2018) tentang *Kualitas Pelayanan E-Lampid (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian)* sama dengan riset sebelumnya, dalam kajian yang dilakukan ini pelayanan administrasi kependudukan dinilai dari lima dimensi kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi online untuk pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik. Dimensi *tangible* terkait fasilitas fisik dan non fisik yang telah memadai, dimensi *reliability* masih kurang baik karena pegawai belum sepenuhnya mengetahui tata kerja pelayanan secara daring, dimensi *responsive* sudah baik namun perlu pelatihan agar lebih tanggap, dimensi *assurance* sudah cukup baik karena waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan janji pegawai, serta dimensi *emphaty* sudah baik

karena pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan secara optimal bagi non-disabilitas dan disabilitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Tania Soraya (2019) mengenai *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati* sama dengan riset sebelumnya mengenai pelayanan berbasis online. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan secara online merupakan inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan pelayanan secara cepat dan efektif namun kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi masih menjadi masalah utama. Inovasi pelayanan dalam penelitian dinilai dari lima karakteristik, diantaranya 1) karakteristik kemanfaatan yang berkaitan dengan tujuan diciptakan inovasi sudah digunakan secara efektif, 2) karakteristik kesesuaian yang berkaitan dengan adanya pembaharuan inovasi setiap waktu sudah dilakukan oleh Kabupaten Pati karena inovasi baru menjadi penyempurna inovasi sebelumnya; 3) karakteristik kompleksitas berkaitan dengan tingkat kerumitan inovasi yang tidak menjadi masalah karena tergantung pada kesiapan pegawai, 4) karakteristik aplikasi berkaitan dengan penggunaan masyarakat yang sudah diresponi dengan baik namun belum menyeluruh, dan 5) karakteristik pengamatan berkaitan dengan perkembangan dari inovasi yang masih belum mencapai target pengguna pelayanan berbasis online.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Kevin Maulana mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang (Maulana et al., 2017) sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini pelayanan administrasi kependudukan dinilai dari lima dimensi kualitas. Dimensi *tangible* yang menjadi indikator berupa gedung perkantoran atau sarana dan prasarana sudah dikatakan baik karena adanya renovasi bangunan, dimensi *responsiveness* yang dinilai dari indikator respon pegawai dalam menghadapi keluhan sudah baik karena pegawai mendengar keluhan masyarakat, dimensi *reliability* yang

menjadi indikator yaitu penerapan jam pelayanan dinilai kurang baik karena pegawai masih tidak disiplin dengan jam kantor, dimensi *assurance* dengan indikator dasar hukum pelayanan sudah baik karena sesuai UU No 24/ 2013, dan dimensi empati dengan aspek keramahan pegawai dan tidak diskriminatif sudah cukup baik karena sudah bersikap ramah dan adil.

Penelitian yang dilakukan oleh Listyaningsih Dewi Pamungkas *Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus* (Pamungkas et al., 2019) menjadi hasil atau kesimpulan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa praktik terbaik dalam pelayanan adminduk dilandasi oleh empati para aktor pembuat kebijakan karena kebijakan dapat dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Permasalahan mengenai sarana dan prasarana dapat dievaluasi secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan, selain itu partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan segera dalam hal pengurusan dokumen kependudukan sehingga tidak terjadi penumpukan permintaan dokumen saat diperlukan.

Hasil analisis beberapa penelitian sebelumnya memiliki manfaat yang dapat diadopsi ke dalam pelaksanaan penelitian ini. Manfaat yang dimaksud terkait dengan sudut pandang yang memungkinkan analisis mendalam terhadap beberapa bagian yang esensial, diantaranya: 1) keterkaitan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan secara lebih spesifik terhadap penyedia pelayanan; 2) keseimbangan kinerja aparatur dengan upaya dan pemahaman mengenai pelayanan dengan baik. Hal ini penting dalam memastikan bahwa kinerja layanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat; 3) kolaborasi masyarakat dengan pemerintah berupa masyarakat yang melakukan pengawasan dan pemerintah yang bekerja dalam pemberian pelayanan; 4) pemanfaatan teknologi terbaru yang semakin canggih sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas layanan publik; 5) gambaran kendala dimensi yang tidak berjalan dengan

efetif pada pelayanan publik. Sudut pandang tersebut dapat dijadikan sebagai tambahan rujukan dalam mengkaji penelitian ini sehingga mampu mengukur dimensi yang relevan atau maksimal.

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif sama dengan sebagian besar penelitian-penelitian terdahulu dengan melihat hubungan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu memiliki perbedaan pada fokus dan lokus yang dijadikan sasaran karena penelitian mencakup pelayanan secara lebih luas pada suatu daerah. Penelitian juga menggunakan dimensi-dimensi untuk meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sama dengan penelitian-penelitian terdahulu, hanya saja penelitian ini akan menjelaskan secara lebih mendalam sesuai dengan fakta lapangan. Berdasarkan penelitian terdahulu di atas diketahui bahwa masih terdapat kendala pada pelayanan publik baik dari segi pelaksanaan maupun peran masyarakat, sehingga hal tersebut menimbulkan ketertarikan dalam melaksanakan penelitian lebih dalam terkait administrasi kependudukan dengan lokus yang berbeda.

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Administrasi publik didefinisikan oleh Priffner & Presthus (dikutip dari Syafri. 2012: 20) sebagai suatu cara dalam mengatur perorangan dan kelompok untuk menjalankan kebijakan-kebijakan publik. Rumusan administrasi publik menurut Priffner & Presthus secara lebih rinci didefinisikan oleh Nigro & Nigro (dikutip dari Syafri. 2012: 20) bahwa administrasi publik merupakan kerjasama kelompok yang dilakukan melalui tiga cabang pemerintahan yaitu eksekutif, yudikatif, dan legislatif. Ketiga cabang ini memiliki hubungan timbal balik dan berperan penting dalam perumusan kebijakan publik namun ketiga cabang tersebut tetap menjalin kerjasama dengan kelompok swasta dalam memberikan pelayanan publik. Definisi administrasi publik menurut Harbani Pasolong (2007) sejalan dengan rumusan-rumusan lainnya bahwa administrasi publik

dapat dipahami sebagai kegiatan atau proses kerja sama yang dilaksanakan oleh beberapa kelompok dan bagian pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan. Tugas pemerintahan yang dimaksud yaitu kegiatan berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal sehingga menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Rumusan-rumusan tersebut mengenai administrasi publik sedikit berbeda dengan pendapat David H. Rosenbloom merujuk pada pemanfaatan konsep dan alur politik, hukum, dan manajemen dalam memenuhi tujuan pemerintah pada bidang-bidang pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif sehingga menyediakan pelayanan publik secara keseluruhan atau sebagian (dalam Pasolong. 2007: 8). Pendapat ini lebih menfokuskan pada proses administrasi publik daripada tujuan dari adanya administrasi publik itu sendiri. Rumusan yang cukup mencakup pendapat-pendapat ahli diatas didefenisikan oleh Damai Darmadi & Sukidin (2009) bahwa administrasi publik mencakup dua hal yang sangat fundamental yaitu administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan aktivitas dari lembaga eksekutif namun juga terkait dengan aktivitas manusia dalam mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Pendapat ini mencakup dua bagian yaitu proses dan tujuan administrasi publik.

Kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam suatu negara khususnya lembaga eksekutif dapat dimaknai sebagai pengertian administrasi publik. Sudut pandang ini seperti yang didefenisikan oleh W. F. Willoughby (dalam Darmadi. 2009: 9) bahwa administrasi publik hanya berkaitan dengan peran eksekutif dalam melaksanakan aturan, nilai-nilai politik, dan keputusan politik yang telah ditetapkan oleh DPR. Pandangan ini cukup berbeda dengan pendapat Gerald E. Caiden (dalam Darmadi. 2009: 10) yang menyatakan bahwa administrasi publik bukan sekedar berupa aktivitas lembaga eksekutif saja namun berkaitan dengan kegiatan ketiga bagian yang juga ikut tergolong dalam pemerintahan termasuk proses formal dan aktivitas DPR, kegiatan dalam lingkungan pengadilan, dan aktivitas dalam lembaga militer. Rumusan-rumusan para ahli

mengenai administrasi publik yang selalu dikaitkan dengan sektor publik sebagai tambahan terhadap suatu aktivitas dan suatu profesi menurut Owen E. Hughes (dalam Darmadi. 2009: 11) terlalu berkelimpahan dalam menggambarkan studi sektor publik. Administrasi publik hampir sama dengan kebijakan publik dan manajemen publik yang mengacu pada pengorganisasian bagian-bagian administratif dari pemerintah, proses terhadap informasi, dan menghasilkan keluaran berupa kebijakan, hukum, atau barang dan jasa. Pendapat ini didukung oleh Chandler & Plano (dalam Keban. 2004: 3), menurutnya kegiatan pengorganisasian personel publik dan sumber daya untuk mengelola, memanfaatkan, dan mengimplementasikan ketetapan dalam kebijakan publik menjadi definisi dari administrasi publik. Sejalan dengan rumusan tersebut, Dwight Waldo (dalam Pasolong. 2007: 8) secara singkat mendefenisikan administrasi publik merupakan proses aktivitas dalam mengorganisasikan sumber daya manusia dan fasilitasnya sehingga mencapai target atau sasaran pemerintah.

- Prinsip-Prinsip Administrasi

Prinsip-prinsip administrasi dibagi menjadi 14 prinsip yang dikemukakan oleh Fayol dalam Robbins (2001: 380) dikutip dari "*Teori Administrasi Publik*" tepatnya karya Harbani Pasolong (2007) meliputi:

- 1) Pembagian pekerjaan berkaitan dengan spesialisasi kerja. Adanya spesialisasi kerja dapat memberikan hasil yang efektif karena pemanfaatan tenaga kerja menjadi lebih efisien.
- 2) Wewenang berkaitan dengan pemberian perintah oleh manajer sehingga tenaga kerja melakukan kerja dengan baik.
- 3) Disiplin berkaitan dengan sikap tenaga kerja yang sesuai dengan aturan dalam organisasi.
- 4) Kesatuan komando berkaitan dengan perintah kepada setiap tenaga kerja hanya dapat dilakukan oleh orang yang berkuasa.

- 5) Kesatuan arah berkaitan dengan perintah dapat diberikan kepada kelompok organisasi dengan tujuan yang sama dalam satu rencana.
- 6) Mengedepankan kepentingan umum berkaitan dengan kelompok kerja yang harus mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan kepentingan individu.
- 7) Pemberian upah berkaitan dengan pembayaran upah pekerja sesuai dengan pelayanan yang dilakukan.
- 8) Pemusatan berhubungan dengan faktor-faktor yang dipertimbangkan saat mengambil keputusan.
- 9) Rentang kendali berkaitan dengan keberadaan garis wewenang yang meliputi dari tingkat terendah hingga tertinggi.
- 10) Tata tertib berkaitan dengan pengelolaan sumber daya dengan efektif dan efisien.
- 11) Keadilan berkaitan dengan transparansi dan perilaku baik yang diberikan manajer kepada bawahannya.
- 12) Stabilitas jabatan tinggi dalam organisasi menciptakan ketidakefisienan.
- 13) Inisiatif berkaitan dengan keikutsertaan dalam memulai dan membawa rencana dalam organisasi.
- 14) Rasa persatuan berkaitan dengan keharmonisan dan kesatuan yang tercipta di dalam organisasi.

Prinsip administrasi secara lebih umum dibagi menjadi empat prinsip menurut Herbert Simon (2004: 68), sebagai berikut:

- 1) Peningkatan ketepatan administrasi bisa diperoleh dengan mengkhususkan pekerjaan di dalam tim;

- 2) Peningkatan ketepatan administrasi dapat tercapai melalui anggota tim yang memiliki tingkatan yang jelas dan tegas;
- 3) Peningkatan ketepatan administrasi bisa dilakukan dengan menetapkan batasan jarak pengawasan di setiap bagian organisasi sehingga cakupannya lebih terfokus;
- 4) Peningkatan ketepatan dicapai dengan mengelompokkan pekerjaan berdasarkan proses, tujuan, lokasi, dan lain sebagainya.

- Paradigma Pemahaman Administrasi Publik

Priffner dan Presthus memberikan pemahaman administrasi publik pada satu lokus dan satu fokus kajian dengan merumuskan tiga pendekatan dalam memahami administrasi publik (Kutipan dari pustaka: “*Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*” yang ditulis oleh Yogi Suprayogi Sugandi tahun 2011, meliputi:

1. Perspektif konstitusional legal historis: administrasi publik dinilai berlandaskan sejarah dan hukumnya. Hal ini dianggap sebagai kelanjutan dari hukum publik yang berdasar pada normatif dan pertimbangan politis.
2. Pendekatan struktural-deskriptif: administrasi publik dianggap sebagai kontrol atau pemanfaatan fungsi materiil dan sdm untuk mencapai tuntutan publik.
3. Pendekatan sosial psikologis: keberhasilan dari administrasi publik tergantung pada bentuk formal dan kegiatan di dalam organisasi tersebut.

- Peran Administrasi Publik dalam Masyarakat

Administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam suatu negara. Buku “*Teori Administrasi Publik*” yang ditulis oleh Harbani Pasolong tahun 2007 mengutip pendapat dari Karl Polangi dalam Keban (2004:15) yang menyatakan menyatakan bahwa keadaan suatu negara



khususnya berkaitan dengan finansial sangat dipengaruhi oleh dinamika administrasi publik. Secara lebih lanjut, Gray (1989:15-16), yang diuraikan dalam karya yang sama, menjelaskan bahwa administrasi publik memiliki peran penting dalam masyarakat, termasuk:

- 1) Administrasi publik memiliki peran dalam memastikan distribusi pemasukan nasional yang adil dan merata kepada kelompok masyarakat yang kurang mampu;
- 2) Administrasi publik memberikan perlindungan terhadap hak warga negara masyarakat dalam hal kepemilikan harta benda dan menjamin kebebasan individu dalam bidang-bidang seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan khusus kelompok lanjut usia;
- 3) Administrasi publik berfungsi sebagai media untuk melestarikan esensi dan tradisi masyarakat yang beragam dari satu generasi ke generasi berikutnya.
- 4) Administrasi publik memastikan sumber daya dan dukungan yang diperlukan agar nilai-nilai yang berkembang sesuai dengan perubahan zaman, namun mempertahankan keselarasan dengan budaya yang ada di lingkungan sekitarnya.

Peran administrasi publik menurut Keban (2004: 15) dapat dilihat dari beberapa hal, meliputi:

1) perubahan dan pengaturan jenis departemen; 2) pengaturan persyaratan jabatan; 3) penempatan semua jajaran pada jabatannya; 4) mekanisme pemilihan, pengangkatan, dan pemberhentian aparat pemerintah seperti gubernur, walikota atau bupati, sekretaris daerah, kepala dinas, dan sebagainya. Peran tersebut sangat berkaitan dengan kualitas dari aparatur pusat yang menurun, perubahan struktur kepemimpinan, dan kurang responsifnya fungsi birokrasi. Tindakan berupa pembenahan organisasi publik yang salah, ketidakjelasan prosedur manajemen, dan pembuatan kebijakan tidak rasional serta etika dan moral pejabat yang rendah akan berdampak pada pelaksanaan peran dari

administrasi publik itu sendiri. Peran negatif administrasi publik umumnya terjadi di negara-negara berkembang dan menjadi permasalahan dalam kemajuan negara tersebut.

### **1.6.3 Manajemen Publik**

Para ahli memberikan kontribusi dalam rumusan manajemen publik, Laurence Lynn (1996) menggambarkan manajemen publik dalam tiga hal yaitu sebagai profesi, seni, dan ilmu yang artinya aktivitas yang fleksibel dan tergantung pada kondisi dimana kegiatan tersebut dilakukan. Pandangan ini didukung oleh pendapat Stevven Ott. etc (dikutip dari Pasolong. 2007: 83) terkait manajemen publik yang kompleks. Masa transisi manajemen publik melibatkan beberapa isu penting, diantaranya: 1) pengahlian kepemilikan layanan publik; 2) akuntabilitas dan rasionalitas; 3) perencanaan dan pengendalian; 4) pembuatan anggaran, dan 5) produktivitas kemampuan sumber daya manusia. Rumusan mengenai manajemen lainnya didefinisikan oleh Sondang P. Siagian (dalam Darmadi. 2009: 239) bahwa manajemen menjadi fokus dari administrasi dikarenakan digunakan sebagai media atau cara pelaksana dalam menjalankan organisasi sesuai perencanaan agar tujuan atau sasaran dapat tercapai. Manajemen publik dipandang lebih kompleks oleh Damai Darmadi & Sukidin (2009), manajemen publik tidak hanya sebatas fokus terhadap suatu proses, prioritas, dan prosedur seperti administrasi publik. Manajemen publik juga harus fokus pada hasil pencapaian dan dampak dari pencapaian sehingga tidak sekedar mengikuti instruksi-instruksi. Pendapat Sukidin (2009) berbeda dengan defenisi yang dikemukakan oleh Shafritz dan Russel (dikutip dari Keban. 2008: 93) bahwa manajemen publik hanya mencakup sumber daya manusia yang melaksanakan tanggungjawabnya di dalam organisasi tersebut. Menurutnya, manajemen publik merupakan upaya dari personel publik untuk bertanggungjawab dalam menjalankan organisasi guna mencapai tujuan organisasi.

Rumusan manajemen publik sedikit berbeda dengan pendapat-pendapat ahli lainnya yang didefinisikan oleh Overman (Pasolong. 2007: 83) lebih menfokuskan manajemen publik sebagai kajian ilmu dari dimensi umum suatu organisasi yang di dalamnya ada keterkaitan antara fungsi manajemen dengan sumber daya. Wijayanti (dalam Rohman. 2018: 10) memberikan rumusan manajemen publik yang hampir sama dengan pendapat Laurence Lynn (1996) bahwa manajemen secara lebih rinci dapat digambarkan sebagai sebuah seni yang berarti tindakan orang lain dapat menyelesaikan pekerjaan, sebagai proses (proses merencanakan, mengorganisasikan, dan mengawasi sumber-sumber daya organisasi), sebagai ilmu dan seni (bagian dari bidang ilmu pengetahuan yang digunakan untuk mengetahui latarbelakang manusia dapat bekerja sama); dan sebagai profesi (tuntutan yang diberikan kepada seseorang agar bertindak secara profesional). Manajemen publik sebagai proses memiliki makna yang sama dengan rumusan yang disampaikan oleh Nor Ghofur (2014) bahwa manajemen publik adalah kegiatan mengatur yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan merencanakan, mengorganisir, dan mengontrol atau mengendalikan pelayanan kepada masyarakat. Pandangan sejalan lainnya juga diberikan ahli lain yaitu Donovan dan Jackson (2013:11-12) yang mengartikan manajemen publik sebagai serangkaian aktivitas yang membutuhkan keterampilan tertentu. Hal ini berarti suatu organisasi memerlukan manajemen untuk mengelola proses penyelenggaraan organisasi sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai. Pendapat ini lebih menfokuskan pada pengelolaan sumber-sumber dalam organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Defenisi ini berbeda dengan pendapat Yeremias T Keban (2004) yang mengkhususkan manajemen publik pada manajemen dalam instansi pemerintah.

Pendekatan manajemen klasik membagi fungsi manajemen dalam beberapa fungsi diantaranya fungsi perencanaan, *organizing*, *staffing*, pemberian arahan, koordinasi, reportase, dan pembuatan anggaran (POSDCORB). Fungsi-fungsi manajemen wajib dilakukan oleh siapapun

pihak yang ada di dalam suatu struktur baik di pemerintahan maupun lembaga swasta. Allison (1997: 385) membagi delapan fungsi manajemen dikutip dari buku “*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*” edisi ketiga tepatnya karya dari Yeremias T Keban (2014), meliputi:

- 1) Pembuatan rencana prioritas dan tujuan
  - 2) Penyusunan rencana operasional
  - 3) Pengorganisasian dan penempatan pegawai untuk tugas organisasi
  - 4) Pengarahan pegawai
  - 5) Pengendalian kinerja pegawai
  - 6) Membangun kerjasama dengan pihak eksternal
  - 7) Membangun ikatan dengan organisasi independen
  - 8) Membangun ikatan dengan pihak publik dan media massa
- Perbedaan Manajemen Publik dan Manajemen Privat

Buku “*Manajemen Publik (Teori dan Praktik)*” karya Wijaya dan Danar (2013), mencatat pendapat dari Rainey & Chun (2005) mengenai perbedaan manajemen publik dengan manajemen privat dilihat dari apa dan bagaimana manajemen tersebut dalam hal lain seperti perusahaan. Seluruh negara mengalami kebingungan dalam memutuskan perbedaan kedua manajemen ini, berkaitan dengan peran dari masing-masing sektor. Kebingungan tersebut muncul dari kelompok masyarakat dan kelompok terpelajar organisasi (publik dan privat) karena kedua sektor tersebut yang sangat luas dan beragam.

Dahl dan Lindblom (dalam Rainey & Chun, 2005) mengklarifikasi perbedaan antara sektor publik dengan sektor privat yang terdapat tumpang tindih dan ketidakjelasan posisi. Sektor publik dan sektor privat dapat dipisahkan melalui alasan rasional yaitu agensi (*agencies*) dan perusahaan (*enterprises*). Agensi dimaknai sebagai organisasi pemerintah sedangkan perusahaan sebagai

organisasi bisnis yang dimana pemerintah dan swasta memiliki ekstrim yang berbeda. Ekstrim tersebut sebagai representasi dari perbedaan campuran antara badan yang dikelola oleh pemerintah atau tidak, misalnya Badan Usaha Milik Negara.

Penelitian lainnya mengenai perbedaan manajemen publik dan manajemen privat merumuskan tiga perbedaan (Rainey dan Han Chun (2005)), meliputi:

- 1) Perbedaan faktor lingkungan mencakup orientasi ekonomi yang tidak ada dan pengaruh politik yang tinggi. Orientasi ekonomi yang tidak ada artinya manajer publik yang berhasil menekan efisiensi dan efektivitas kinerja minim mendapatkan penghargaan sedangkan tingginya pengaruh politik artinya manajemen yang ada pada sektor publik sering dihubungkan dengan sistem politik.
- 2) Perbedaan transaksi organisasi berkaitan dengan tekanan dalam memberikan pelayanan yang adil, jujur, transparan, dan akuntabilitas publik, dimana manajemen sektor publik harus berorientasi pada hal tersebut dibandingkan manajemen sektor privat.
- 3) Perbedaan bentuk, peran, dan proses organisasi berkaitan dengan tujuan organisasi, proses birokrasi berbelit-belit, kinerja lamban dan tidak inovatif, yang dimana tidak ada dalam manajemen sektor privat.

#### **1.6.4 Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2007:128), pelayanan publik merujuk kepada kegiatan pemerintah yang dilakukan untuk beberapa individu atau kelompok manusia dengan tujuan memberikan manfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan. Output dari kegiatan tersebut tidak selalu berupa produk fisik, namun pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pandangan mengenai pelayanan publik yang hampir sama dikemukakan

oleh Agung Kurniawan (2005:6) berupa aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan perorangan atau kelompok sesuai dengan ketentuan dalam suatu organisasi. Hal ini melibatkan kegiatan memberi layanan kepada masyarakat berdasar pada aturan yang sedang berlaku. Pandangan ini sepenuhnya didukung oleh Moenir (dalam Katharina, 2020: 87) bahwa pelayanan publik merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok diluar diri sendiri yang dilakukan melalui aktivitas pelayanan publik sebagai pencapaian terhadap sasaran organisasi berdasar pada peraturan dan tata ketentuan. Rumusan-rumusan terkait pelayanan publik ini juga didukung oleh pendapat Thoha (dalam Katharina, 2020: 87) bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan tindakan atau bantuan yang dilakukan pihak-pihak yang ada dalam suatu organisasi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik secara lebih rinci menurut Rohman dkk (2008) didefinisikan sebagai suatu pemberian layanan kepada masyarakat berupa pembangunan-pembangunan sarana fisik dan non fisik atau jasa dan non jasa yang dilakukan oleh aktor-aktor dalam pemerintahan.

Pendapat yang sedikit berbeda dikemukakan oleh Chapman dan Cowdell (1998) mengenai pelayanan publik adalah aktivitas melayani yang dilakukan lembaga publik yang diberikan kewenangan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan negara dan perwujudan tujuan secara politis negara. Rumusan ini lebih menfokuskan pada subjek dari pelayanan publik itu sendiri dan anggaran dari pelayanan publik yang bersumber dari pajak. Definisi Chapman dan Cowdell didukung oleh pendapat Farnham dan Horton (1993) bahwa menurutnya pelayanan publik dapat dimaknai sebagai lembaga publik yang berorientasi pada tujuan negara karena dana yang dikeluarkan berasal dari pajak. Pandangan yang berbeda dinyatakan oleh Saiful Arif, dkk (2008) yaitu pelayanan publik dimaknai sebagai suatu tindakan menguntungkan dari pemerintah yang disalurkan untuk masyarakat baik individu maupun kelompok dan terdapat negosiasi terkait

kepuasan meskipun pelayanannya tidak harus sesuatu yang berbentuk fisik. Berdasarkan uraian diatas tampak bahwa pelayanan publik dapat berupa jasa dan non jasa. Pendapat Sumaryadi (2007: 128) mengenai pelayanan publik sejalan dengan pendapat sebelumnya hanya saja lebih ada pembatasan-pembatasan pada bentuk pelayanannya. Pelayanan publik secara operasional dibedakan menjadi dua kelompok besar, yaitu: 1) pelayanan umum atau kelompok meliputi penyediaan layanan seperti pusat kesehatan, pendidikan, badan keamanan, dan sebagainya yang ditujukan kepada masyarakat secara umum; 2) pelayanan perseorangan merupakan layanan yang diberikan kepada individu berupa kartu penduduk dan dokumen-dokumen resmi negara. Rumusan ini sejalan dengan pendapat Hayat (2017: 22) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai kegiatan melayani sebagai aspek pelayanan dasar sesuai dengan ketentuan. Pelayanan publik tidak mencakup pelayanan secara keseluruhan hanya meliputi aspek pelayanan dasar.

- Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik berlandaskan pada empat prinsip dasar yaitu kualitas (*quality*), alternatif, pilihan, dan nilai. Pelayanan publik dalam konsep *citizen charter* menempatkan hak-hak publik sebagai pusat perhatian karena publik telah melaksanakan kewajibannya seperti membayar pajak sehingga pelayanan yang diberikan harus responsif, bermutu tinggi, dan memadai. Secara lebih rinci, prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik mencakup bagian-bagian berikut yang dikutip dari buku “*Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*” karya Sangkala (2012), yaitu:

- 1) Pelayanan yang sesuai standar operasional pelayanan artinya keterbukaan kepada pengguna layanan mengenai pengaturan dan pengawasan dalam pelayanan.
- 2) Transparansi dan kejelasan informasi artinya informasi yang disediakan harus benar dan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga memudahkan pengguna layanan.

- 3) Kesamaan informasi artinya setiap pengguna harus mendapatkan informasi yang sama.
- 4) Adil artinya layanan yang diberikan tidak boleh dibeda-bedakan atau layanan harus seimbang bagi siapapun.
- 5) Kelanjutan artinya menjaga pelayanan agar tetap konsisten baik dalam hal kualitas maupun kuantitas.
- 6) Terarah artinya mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit dan jelas.
- 7) Pilihan artinya membuka kesempatan pada pihak ketiga dalam menyediakan pelayanan yang sama.
- 8) Konsultasi artinya melaksanakan diskusi dengan pengguna layanan untuk mendapatkan masukan sehingga dijadikan patokan dalam menyediakan pelayanan.
- 9) Kesopanan berkaitan dengan adap memberikan pelayanan. Pelayanan harus diberikan dengan adil dan menciptakan suasana yang menyenangkan semua pihak pengguna layanan.
- 10) Perbaikan artinya masukan atau kritik mengenai prosedur pelayanan harus segera diperbaiki sehingga pelayanan yang diberikan tetap berkualitas.
- 11) Ekonomis artinya pelayanan seharusnya sesuai dengan kemampuan sumberdaya dan ekonomi negara.
- 12) Pengukuran artinya pelayanan harus sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga mendapatkan hasil pengukuran yang digunakan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

- Unsur-Unsur Pokok dalam Pelayanan Publik

Terdapat beberapa bagian pokok pelayanan publik dikutip dari buku yang ditulis oleh Sahya Anggara (2016) hal. 575-576 dengan judul “*Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*” meliputi:



- 1) *Strategi*: suatu rencana yang diterapkan dalam mencapai sasaran dan tujuan tertentu.
- 2) *Struktur*: pengaturan orang-orang ke dalam tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasi.
- 3) *Sistem*: jaringan informasi yang menghubungkan setiap perangkat organisasi sehingga menciptakan hubungan kerja yang cepat dan baik.
- 4) *Staff*: orang yang memiliki kemampuan dalam mengisi bagian organisasi, biasanya diperoleh melalui rekrutasi yang sesuai standar.
- 5) *Style*: gaya kepemimpinan yang diperankan oleh tingkat atas sebagai pemenuhan tujuan organisasi.
- 6) *Skill*: kemampuan dan keterampilan mengorganisir organisasi sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu tinggi.
- 7) *Share value/ superordinate goals*: unsur-unsur berfokus pada tujuan atasan sehingga pengarahan terhadap anggota harus terus dilakukan oleh organisasi.

Pelayanan umum dikelompokkan berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan oleh institusi. Kotler (1994) merumuskan pengertian jasa sebagai aktivitas yang boleh dinegosiasi oleh pihak-pihak dalam organisasi tersebut baik dalam bentuk yang tidak berupa bentuk fisik (intangible) dan tidak bersifat kepunyaan. Berdasarkan rumusan tersebut, Tjiptono (1996) dalam buku yang berjudul "*Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*" ditulis oleh Panji Santoso (2008) membagi jasa kedalam beberapa jenis, meliputi:

1. Berdasarkan pangsa pasar yang dibagi menjadi dua yaitu jasa untuk konsumen terakhir dan jasa untuk konsumen kelompok.
2. Berdasarkan golongan keberwujudannya yang dibagi menjadi tiga yaitu jasa barang milik konsumen, barang sewaan, dan jasa bukan barang.

3. Berdasarkan keterampilan penyedia jasa yang dibagi menjadi dua yaitu pelayanan secara profesional dan pelayanan non-profesional.
4. Berdasarkan tujuan organisasi yang dibagi menjadi dua yaitu pelayanan komersial dan pelayanan non-komersial (nirlaba).
5. Berdasarkan pengaturannya yang dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan teratur dan pelayanan tidak teratur.
6. Berdasarkan tingkat ketekunan pegawai yang dibagi menjadi dua yaitu pelayanan berfokus pada alat dan pelayanan berfokus pada orang.
7. Berdasarkan tingkat kausalitas antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang dibagi menjadi dua yaitu pelayanan kausalitas tinggi dan pelayanan kausalitas rendah.

#### **1.6.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas dikutip dari buku karya Harbani Pasolong (2017) hal.151-155 berjudul “*Teori Administrasi Publik*” dimaknai secara relatif atau bersifat abstrak. Kualitas digunakan sebagai tolok ukur sesuatu hal mengenai kesesuaiannya dengan spesifikasi yang ditentukan. Spesifikasi yang ditentukan apabila sudah terwujud atau sesuai maka dapat dikatakan bahwa hal yang diukur sudah berkualitas, begitupun sebaliknya jika belum mencapai spesifikasi maka belum dikatakan baik. Penentuan kualitas terhadap suatu hal memerlukan indikator-indikator sehingga dapat diukur dan dapat diperbaiki atau ditingkatkan apabila tidak sesuai.

Kualitas pada dasarnya tidak dapat diukur karena bersifat tidak nyata atau maya sehingga dalam mengukur kualitas membutuhkan indikator. Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai besaran dalam mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan. Menurut Fandy Tjiptono (2004: 2), kualitas didefinisikan dengan beberapa hal, yaitu 1) ketepatan pelaksanaan dengan sasaran; 2) kecocokan dalam penggunaan; 3) pembaharuan secara berkesinambungan; 4) tidak terdapat

kerusakan; 5) kebutuhan pengguna layanan terpenuhi dari awal sampai akhir; 6) pelaksanaan dimulai dengan benar; 7) memberikan kepuasan kepada pelanggan. Rumusan yang sejalan diungkapkan oleh Osbone dan Gebler (1995) dan Bloom (1981) secara lebih singkat dan padat bahwa pelayanan yang berkualitas mempunyai ciri-ciri sebagai berikut yaitu birokratis (tidak prosedural), tersebar dan terdesentralisasi, serta berfokus pada kebutuhan pelanggan.

Menurut Sinambela dkk. (2006: 6) dalam karya Harbani Pasolong (2017) hal. 151, dengan judul buku "*Teori Administrasi Publik*", kualitas pelayanan prima secara lebih detail tercermin dari beberapa hal, meliputi: 1) Akuntabilitas artinya pelayanan yang diberikan mampu untuk dipertanggungjawabkan berdasarkan undang-undang; 2) keterbukaan yang berarti pelayanan bersifat bebas dan dapat digunakan semua orang dengan mudah dan cepat; 3) kondisional artinya pelayanan yang diberikan bergantung pada keadaan namun tetap berlandaskan prinsip-prinsip pelayanan; 4) partisipatif artinya partisipasi masyarakat harus mempertimbangkan kebutuhan melalui aspirasi yang diberikan dalam pelayanan; 5) kesamaan hak artinya pemberian layanan yang adil dan tidak membeda-bedakan atau diskriminasi pada pihak tertentu; dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban artinya tidak adanya batasan antara pihak-pihak yang berhubungan dengan pelayanan seperti pemberi pelayanan dengan penerima layanan, sederhananya setiap pihak memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Rumusan Sinambela dkk disimpulkan oleh Kasmir (2005: 31) yaitu pelayanan dapat dikatakan baik apabila tindakan seseorang sesuai dengan standar tertentu dalam memberikan pelayanan sehingga mampu memuaskan penerima layanan tersebut.

Karakteristik utama mengenai pelayanan yang diungkapkan Zethaml dan Haywood Farmer dalam Warella (1997: 17) dibagi menjadi beberapa bagian, meliputi:

- 1) *Intangibility* bahwa pelayanan bukan objek namun pada dasarnya didapat melalui hasil pengalaman. Pelayanan tidak dapat diukur atau dinilai apabila pelayanan tersebut belum

diberikan. Hal ini berbeda dengan barang produksi yang kualitasnya dapat dites terlebih dahulu sebelum diberikan kepada pelanggan.

- 2) *Heterogeneity* bahwa pelayanan sering berubah-ubah atau bervariasi tergantung pada prosedur yang ada. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kebutuhan dari pelanggan sehingga pelayanan memiliki fokus bermacam-macam.
- 3) *Inseparability* artinya pelayanan yang diberikan dan kebutuhan dari layanan tersebut tidak dapat dibedakan, artinya kualitas pelayanan tidak dapat direkayasa karena terjadi saat interaksi pemberian pelayanan antara penyedia dengan penerima layanan.

Pelayanan yang berkualitas tinggi mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan membangun reputasi organisasi sehingga sangat bermanfaat bagi kelangsungan organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan organisasi penyedia pelayanan sudah memiliki fokus dari pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan dari penerima layanan. Rumusan tersebut sesuai dengan pendapat (Lukman, 1999) dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan tersebut. Pandangan ini berarti bahwa kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memperhatikan pelayanan eksternal (kepuasan dari penerima layanan). Pandangan sejalan diberikan oleh Gerson (2002: 55) yang berpendapat bahwa pentingnya kualitas dari pihak internal pelayanan untuk diukur namun apabila eksternal (penerima layanan) tidak puas maka pengukuran tersebut tidak memiliki arti. Pemenuhan kepuasan penerima layanan dapat dilakukan dengan cara menanyakan keinginan mereka.

- Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik seringkali dikaitkan pada konsep SERVQUAL. Konsep servqual pada awalnya dikenal di lingkup bisnis dan diterapkan dalam organisasi publik. Konsep ini banyak dikemukakan oleh beberapa ahli secara beragam namun saling melengkapi dan memperkaya

konsep tersebut. SERVQUAL menyediakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam konteks bisnis maupun pemerintahan. Teori servqual yang cukup terkenal dirumuskan ahli yang bernama Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990). Kualitas pelayanan dapat diukur melalui proses pelayanan yang mengikat dua dimensi yaitu penyedia layanan (*service providers*) dan pengguna layanan (*service users*). Zeithaml dkk. (1990) mengembangkan suatu model kualitas pelayanan yaitu service quality gap yang melihat antara harapan pelayanan (*expected service*) dengan layanan yang dirasakan (*perceived services*) dalam 10 dimensi pengukuran kualitas pelayanan, meliputi:

1. *Tangibles*: suatu hal dalam pelayanan yang terlihat dengan jelas, terdiri dari fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, ruangan, dan sumber daya manusia.
2. *Reliability*: berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan dalam menyediakan pelayanan dengan tetap berlandaskan pada prosedur yang disetujui.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan: berkaitan dengan keinginan atau kemauan dalam membantu masyarakat.
4. *Competence* atau kompetensi: tuntutan, keterampilan, dan keahlian pejabat pemerintahan dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* atau ramah: etika pelayanan terkait perilaku yang ramah dan sopan.
6. *Credibility*: kejujuran pelayan dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat.
7. *Feel Secure*: penyediaan rasa aman terhadap jasa yang diberikan.
8. *Access* atau kemudahan: pendekatan yang dilakukan dengan pelayanan mudah untuk dilakukan.
9. *Communication* atau komunikasi: kemampuan pelayan dalam memberikan perhatian terhadap keinginan masyarakat yang didapat dari komunikasi atau mendengar aspirasi.

10. *Understanding the customer*: pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Dimensi pengukuran kualitas pelayanan tersebut disederhanakan oleh Zeithaml (1990) menjadi lima dimensi, meliputi:

- 1) *Tangibles*: pengukuran pada dimensi ini dapat terlihat atau berbentuk fisik seperti lingkungan atau bangunan kantor, komputer, tempat informasi, ruang tunggu, dan sebagainya.
- 2) *Reliability*: keandalan dan kemampuan yang dimiliki oleh unit pelayanan untuk menyediakan pelayanan berdasarkan prosedur atau standar yang telah ditetapkan.
- 3) *Responsiveness*: keinginan dan kesanggupan dalam menyediakan layanan secara efektif dan efisien serta responsif terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance*: berkaitan dengan sikap pegawai seperti keramahan dan sopan santun dalam memberikan dan menimbulkan kepercayaan terhadap konsumen.
- 5) *Empathy*: berkaitan dengan sikap ketegasan pegawai terhadap konsumen namun tetap memperhatikan kebutuhan konsumen.

Teori servqual yang disederhanakan oleh Zeithaml pada dasarnya memang berasal dari bidang bisnis, namun ternyata cocok untuk digunakan dalam menilai kinerja pelayanan publik yang ada pada lembaga pemerintahan.

**Matriks Dimensi-Dimensi Mutu Pelayanan Model Servqual**

The original dimensions for evaluating service quality	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangible Dimension					
Reliability Dimension					
Responsiveness Dimension					

Competence Dimension Cortesy Dimension Credibility Dimension Security Dimension					
Access Dimension Communication Dimension Understanding the Customer					

Sumber: Valerie A. Zeithaml et al. 1990 (dalam buku “*Teori Administrasi Publik*” karya Harbani Pasolong, 2017).

Indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2006) hampir sama dengan pendapat Valerie A. Zeithaml, hanya saja berbeda dalam indikator *tangible* (terlihat) bahwa Dwiyanto tidak mengukur kualitas berdasarkan bentuk fisik. Indikator pengukuran kualitas pelayanan, meliputi:

- 1) Produktivitas tidak hanya mencakup pengukuran terkait tingkat efisiensi namun memperhitungkan kualitas pelayanan publik. Produktivitas pada umumnya menjadi hasil dari masukan dengan output (keluaran).
- 2) Kualitas layanan dapat dilihat dari rasa puas yang diperoleh dari masyarakat terkait pelayanan yang mereka gunakan sehingga tinggi dan rendahnya kualitas pelayanan dapat mengukur kompetensi kinerja birokrasi.
- 3) Responsibilitas merupakan kesesuaian penyelenggaraan pelayanna publik dengan hakikat pelayanan publik.
- 4) Responsivitas berkaitan dengan kepekaan organisasi publik dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, menetapkan fokus pelayanan, serta melaksanakan terkait program pelayanan yang dirancang (pemenuhan kebutuhan publik).
- 5) Akuntabilitas merupakan pengukuran besar kecilnya pengaruh pejabat publik terhadap pembentukan dan pelaksanaan program pelayanan atau kegiatan birokrasi.

- Keterkaitan antara teori administrasi publik, manajemen publik, pelayanan publik, dan kualitas pelayanan

Administrasi publik adalah kegiatan atau proses kerjasama yang dilaksanakan oleh beberapa kelompok dan bagian pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan. Tugas pemerintahan yang dimaksud berupa kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga memberikan kesejateraan pada masyarakat tersebut. Tugas pemerintahan dapat dilaksanakan secara maksimal melalui manajemen publik. Manajemen publik merupakan media atau cara pelaksana dalam menjalankan organisasi sesuai perencanaan agar tujuan atau sasaran dapat tercapai. Secara umum, manajemen memiliki beberapa fungsi yaitu: 1) pembuatan rencana prioritas dan tujuan; 2) penyusunan rencana operasional; 3) pengorganisasian dan penempatan pegawai untuk tugas organisasi; 4) pengarahan pegawai; 5) pengendalian kinerja pegawai; 6) membangun kerjasama dengan pihak eksternal; 7) membangun ikatan dengan organisasi independen; dan 8) membangun ikatan dengan pihak publik dan media massa. Fungsi-fungsi tersebut digunakan sebagai cara dalam menjalankan tugas pemerintahan berupa penyediaan pelayanan publik.

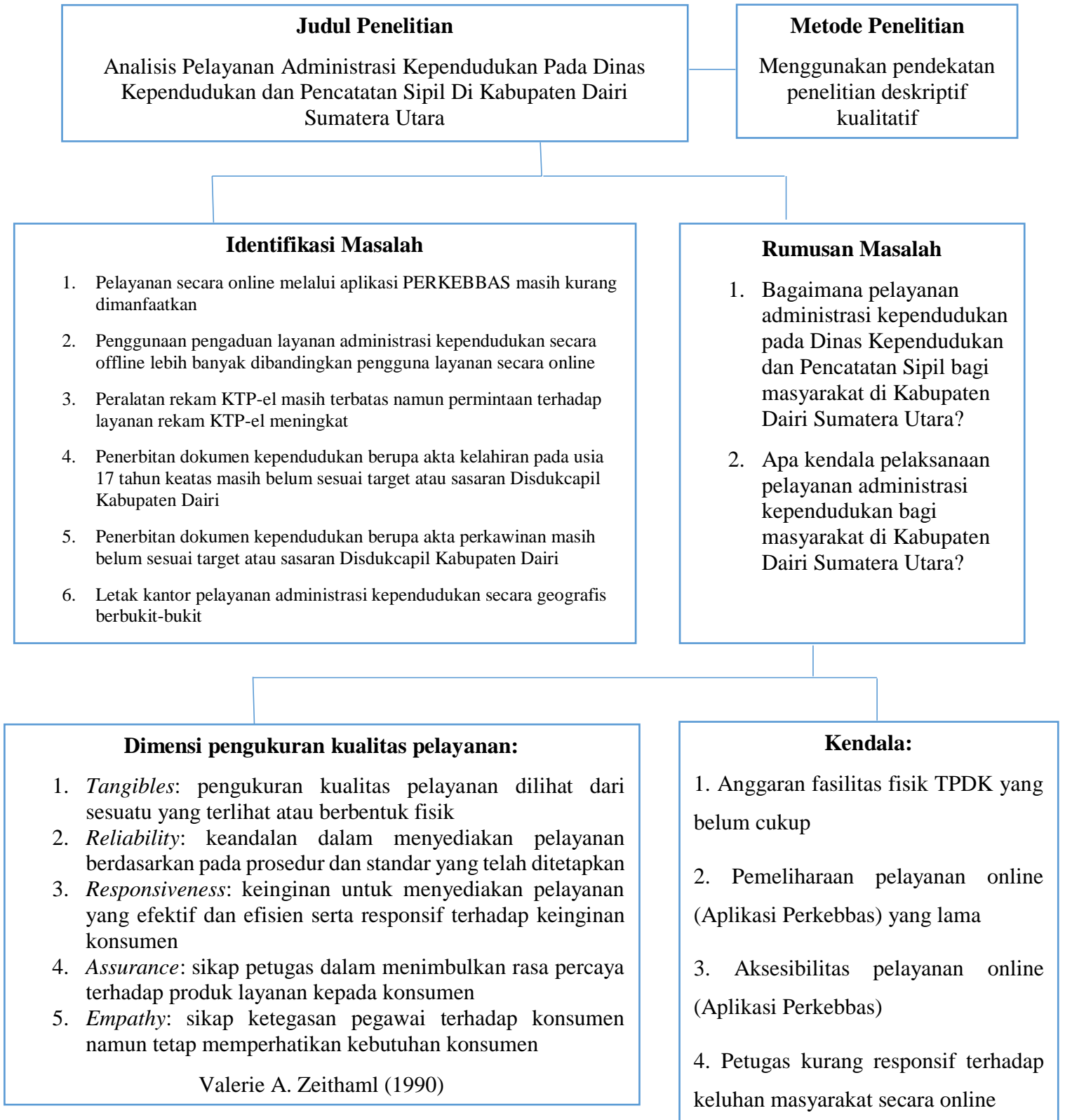
Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah yang dilakukan untuk beberapa individu atau kelompok manusia dengan tujuan memberikan manfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai bagian dari manajemen publik. Secara singkat, manajemen publik digunakan untuk mengatur organisasi pemerintah agar mencapai tujuannya yaitu penyediaan layanan publik bagi masyarakat. Salah satu pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan proses membenahan dan pengaturan terkait informasi kependudukan dalam suatu negara melalui kegiatan pendataan pendudukan dan pencatatan sipil sehingga dilakukan manajemen yang bertujuan



sebagai informasi untuk menyediakan kepentingan publik, pembangunan, dan urusan pemerintahan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari disiplin ilmu administrasi publik karena menjadi bagian atau produk dari pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan agar memastikan pelayanan yang diberikan berkualitas.

## 1.7 KERANGKA BERPIKIR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



## **1.8 OPERASIONALISASI KONSEP**

### **1.8.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Pelayanan berupa administrasi kependudukan merupakan proses pembenahan dan pengaturan terkait informasi kependudukan dalam suatu negara melalui kegiatan pendataan penduduk dan pencatatan sipil sehingga dilakukan manajemen yang bertujuan sebagai informasi untuk menyediakan kepentingan publik, pembangunan, dan urusan pemerintahan. Administrasi kependudukan berupa dokumen resmi sangat dibutuhkan oleh setiap orang dalam sebuah negara karena menyangkut posisi mereka dalam negara tersebut. Pentingnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan membuat pemerintah-pemerintah daerah memberikan pelayanan tersebut.

Pemerintah Kabupaten Dairi sebagai sebuah instansi daerah memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berlandaskan SK. Kadis Kabupaten Dairi No 011/ 2022 yang membahas mengenai standar pelayanan meliputi pembuatan berbagai bentuk dokumen resmi, berupa:

- 1) Kartu keluarga merupakan dokumen yang terdiri dari informasi pribadi mengenai relasi, tingkatan, dan jumlah individu yang tergolong dalam satu keluarga.
- 2) Kartu tanda penduduk adalah dokumen yang berisi identitas sah sebagai penduduk atau warga negara sehingga berada di bawah Kementerian Dalam Negeri dan memiliki keabsahan secara pribadi di semua wilayah NKRI.
- 3) Surat pindah Warga Negara Indonesia merupakan dokumen penduduk yang memberikan penjelasan mengenai perpindahan ke tempat tinggal baru, baik dalam jangka satu tahun maupun kurang dari satu tahun.

- 4) Akta kelahiran merupakan bukti resmi berbentuk dokumen yang diberikan oleh dinas dukcapil karena adanya kejadian khusus tepatnya kelahiran seseorang. Hal ini bertujuan agar bayi mendapatkan nomor induk sehingga dapat dimasukkan kedalam kartu keluarga sehingga dapat mengakses pelayanan sebagai warga negara.
- 5) Akta perkawinan merupakan dokumen resmi yang diberikan oleh dinas dukcapil karena adanya kejadian khusus tepatnya ikatan pernikahan oleh pasangan secara resmi dari negara. Akta diberikan apabila pasangan telah melakukan upacara pernikahan sesuai hukum dan agama kecuali Agama Islam.
- 6) Akta perceraian merupakan dokumen resmi yang diberikan oleh dinas dukcapil kepada pasangan yang sudah dibuktikan bercerai pada keputusan pengadilan negeri. Pasangan yang mendapatkan akta cerai harus mengikuti aturan dari pengadilan negeri.
- 7) Akta kematian merupakan bukti resmi berbentuk dokumen yang dicetak langsung oleh dinas dukcapil sebagai bukti mengenai kematian seseorang. Dokumen tersebut didapat apabila terdapat lampiran catatan kematian dari kepala desa atau rt/rw.
- 8) Kartu identitas anak adalah dokumen resmi yang diberikan kepada anak dengan usia kurang dari 17 tahun dan status belum menikah. Kartu tersebut hampir sama dengan ktp yang berisi data-data pribadi hanya perbedaannya pada usia pemilik kartu.

Analisis terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi langkah penting untuk dilakukan sebagai deskripsi terhadap aktivitas atau pelayanan yang diberikan oleh dinas dukcapil setiap kota/kabupaten. Penelitian ini akan meneliti dan mengetahui hal yang berkenaan dengan analisis pelayanan administrasi kependudukan sebagai masukan dalam mengatasi masalah-masalah terkait pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Dairi. Analisis pada penelitian ini berdasar pada dimensi kualitas pelayanan. Dimensi pengukuran kualitas

pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Dairi menurut Zeithaml (1990) dibagi kedalam lima dimensi, meliputi:

1. *Tangible* (bukti fisik) merupakan tampilan secara fisik suatu instansi untuk menunjukkan kemampuannya kepada pihak penerima layanan atau eksternal (di luar instansi) tersebut. Penampilan yang dimaksud berupa penampilan pegawai dan kemampuan meliputi pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana fisik, misalnya, gedung, komputer, gudang, dan sebagainya. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan penampilan dan kemampuan berbentuk fisik dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Dairi.

Bagian dimensi *tangible*, meliputi:

- a) Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan
- b) Tampilan dari petugas instansi dalam melayani pelanggan
- c) Kenyamanan tempat akses pelayanan
- d) Pemanfaatan alat bantu sebagai pendukung pelayanan

2. *Reliability* (keandalan) merupakan kecakapan suatu instansi untuk menyediakan layanan sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Kemampuan atau kecakapan yang dimaksud dapat memenuhi kepuasan dari penerima layanan seperti waktu pelayanan yang tepat, pelayanan yang minim kesalahan, dan sikap atau etika dari penyedia layanan. Dimensi *reliability* yang dilihat pada Disdukcapil Kabupaten Dairi pada dasarnya terkait kemampuan petugas dalam menyediakan pelayanan sesuai standar prosedur pelayanan.

Bagian dimensi *reliability*, meliputi:

- a) Petugas yang cermat dalam memberikan pelayanan pelanggan
- b) Pelayanan berdasar standar operasional yang dapat dimengerti

- c) Kecakapan dan keahlian petugas pelayanan dalam mengoperasikan alat bantu pada pemberian layanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan dan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat, termasuk penyampaian informasi secara jelas. Petugas harus dapat membangun persepsi positif dengan cara aktif merespon atau peka terhadap kebutuhan konsumen. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemauan petugas dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Dairi.

Bagian dimensi *responsiveness*, meliputi:

- a) Pemberian perhatian terhadap penerima layanan secara intensif
- b) Petugas melakukan pelayanan sesuai standar seperti tanggap, tepat, dan cekatan
- c) Memberikan respon secara aktif terhadap keluhan pelanggan

4. *Assurance* (jaminan) merupakan kemahiran dan keterampilan petugas dalam menimbulkan rasa percaya dari pelanggan kepada instansi. Komponen *assurance* mencakup beberapa bagian yaitu sopan santun (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competence*), keamanan (*security*), dan kredibilitas (*credibility*). Dimensi *assurance* berkaitan dengan petugas yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam menerima pelayanan dari Disdukcapil Kabupaten Dairi.

Bagian dimensi *assurance*, meliputi:

- a) Petugas memberikan pelayanan dengan jaminan ketepatan waktu
- b) Petugas memberikan pelayanan dengan jaminan kepastian biaya
- c) Petugas memberikan pelayanan dengan jaminan legalitas

5. *Empathy* (empati) merupakan pemberian perhatian secara mendalam dan intim kepada pelanggan melalui pemahaman terhadap kebutuhan mereka dan menciptakan lingkungan operasional yang nyaman khususnya mengenai waktu. Komponen *empathy* (empati) mencakup beberapa bagian yaitu aksesibilitas (*access*), komunikasi (*communication*), dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan (*understanding the customer*). Dimensi *empathy* berkaitan dengan usaha petugas Disdukcapil Kabupaten Dairi dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat Kabupaten Dairi terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Bagian dimensi *empathy*, meliputi:

- a) Mengutamakan kepentingan pelanggan
- b) Pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif/ menghargai pelanggan
- c) Komunikasi yang baik dibangun oleh petugas kepada pelanggan
- d) Pelayanan yang diberikan petugas dilakukan dengan sikap yang ramah

## **1.9 METODE PENELITIAN**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Penelitian menggunakan tipe pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, artinya berfokus pada penjelasan yang mendalam mengenai fenomena dalam penelitian melalui pengumpulan data. Selain itu, tipe atau desain penelitian berupa pendekatan deskriptif memiliki tujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang diamati secara rinci. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas terkait permasalahan penelitian dan menyajikan setiap data secara sistematis sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai analisis pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dengan fokus menganalisis pelayanan yang dilakukan baik pemberian layanan offline maupun pemberian layanan online, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Kabupaten Dairi dipilih sebagai lokasi penelitian karena masih terdapat kasus maladministrasi, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, dan kebutuhan akan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Penulis juga menyesuaikan data yang didapat pada saat turun lapangan sesuai dengan konteks penelitian untuk mendukung perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Target penelitian artinya pihak yang dituju oleh peneliti dalam memperoleh informasi terkait topik penelitian yang dilakukan. Subjek penelitian juga digunakan untuk menetapkan batasan penelitian dengan memfokuskan pada hal, objek, atau individu sehingga berhubungan secara mendalam dengan topik penelitian tersebut. Subjek penelitian administrasi kependudukan ini ditentukan sesuai tujuan penelitian. Tiga subjek yang menjadi sasaran dalam penelitian mencakup Disdukcapil Kabupaten Dairi sebagai aktor atau penyedia layanan administrasi kependudukan, masyarakat Kabupaten Dairi sebagai penerima layanan, dan sumber-sumber pustaka yang digunakan sebagai referensi penelitian.

### **1.9.4 Jenis Data**

Ada dua bagian data yang biasanya digunakan dalam suatu penelitian yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Penggunaan kedua jenis data tersebut berdasarkan keperluan dari suatu penelitian. Data kualitatif merupakan jenis data yang berdasar pada penilaian terhadap kualitas



misalnya kurang, cukup, sedang, baik, sangat baik, dan dituangkan dalam bentuk pernyataan sedangkan data kuantitatif merujuk pada jenis data yang terkait dengan jumlah atau kuantitas, dan direpresentasikan dalam bentuk angka sehingga hasilnya berupa data hitung serta disimbolkan dalam bentuk ukuran tertentu. Penelitian ini menggunakan data kualitatif karena data kualitatif dapat menjelaskan informasi terperinci dan mendalam yang di dapatkan dari berbagai narasumber sebagai subjek penelitian. Data tersebut diantaranya berasal dari wawancara narasumber, catatan permasalahan, data penelitian terdahulu, sumber literatur, dan bukti dokumentasi.

### **1.9.5 Sumber Data**

Sumber data merupakan informasi penting bagi kelancaran penelitian terkait data yang akan digunakan. Sumber data dikelompokkan menjadi dua bagian, sebagai berikut:

1. Data Primer merupakan suatu sumber data yang didapatkan dari pihak yang mengumpulkan data secara langsung. Jenis data primer ini biasanya didapatkan dengan melakukan kegiatan wawancara langsung dengan sejumlah subjek penelitian yang berdasar pada kebutuhan peneliti dan pastinya narasumber terpercaya. Sumber data utama pada penelitian ini yaitu pihak yang ikut terlibat secara langsung yaitu aparatur di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Pihak ini dipilih karena menjadi pelaksana atau penyedia pelayanan kepada masyarakat. Data dari masyarakat karena menjadi pengguna pelayanan dari aparatur dukcapil.
2. Data Sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui perantara pihak ketiga atau berdasarkan analisis dokumen yang telah ada. Data sekunder sering juga disebut data secara tidak langsung. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti biasanya didapatkan melalui studi literatur, referensi jurnal dan artikel serta sumber yang sesuai dengan topik penelitian. Sumber data sekunder pada penelitian mencakup artikel-artikel terkait

pelayanan, peraturan perundang-undangan baik yang ada ditingkat nasional maupun ditingkat daerah, data gabungan kependudukan, data kegiatan pelayanan, lembar survei kepuasan masyarakat, dan berbagai dokumen seperti perjanjian kerja sama, laporan penerbitan dokumen, laporan kinerja instansi pemerintah atau SAKIP, laporan forum konsultasi publik, buku literatur, serta data statistik dari lembaga-lembaga yang sah.

### **1.9.6 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data menjadi salah satu aspek yang paling krusial dalam penelitian karena memungkinkan peneliti untuk mengakumulasi informasi yang dibutuhkan dengan maksud agar mendapatkan materi, fakta, keterangan, dan data yang dapat dipercaya. Metode pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian mencakup beberapa bagian, berupa:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah salah satu metode dalam mengumpulkan data yang mempunyai karakteristik khusus dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Peneliti yang menggunakan teknik atau metode observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke subjek penelitian untuk mengamati situasi secara langsung. Metode observasi pada umumnya digunakan dalam penelitian yang terkait dengan cara kerja, perilaku manusia, fenomena alam, dan area pengamatan secara lebih terfokus. Observasi dalam penelitian ini memilih bagian-bagian tertentu yang menjadi fokus pengamatan dan mencatat masukan-masukan yang sesuai dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan observasi partisipan dengan mengamati secara langsung mekanisme pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait tindakan pegawai dalam memberikan pelayanan dan ketersediaan fasilitas-fasilitas pelayanan.

## 2. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti dalam menyusun studi pendahuluan untuk mengidentifikasi isu-isu yang akan dikaji dan mendapatkan pemahaman mendalam mengenai perspektif responden serta jumlah responden tidak terlalu banyak. Penelitian dengan teknik wawancara melibatkan dialog antara peneliti dengan narasumber, artinya peneliti akan memberikan pertanyaan sesuai topik penelitian dan narasumber akan memberikan jawaban sesuai pertanyaan. Wawancara penelitian ini ditujukan pada subjek penelitian yang terkait secara langsung dengan pelayanan administrasi penduduk yaitu pegawai dinas dukcapil dan masyarakat Kabupaten Dairi.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang bertujuan untuk memperoleh data dan informasi dalam berbagai format seperti catatan berbentuk buku, dokumen, catatan gambar atau angka, arsip, dan keterangan yang relevan dengan topik penelitian sehingga mampu mendukung penelitian. Penggunaan dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data yang nantinya akan dianalisis. Teknik dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pengambilan foto-foto terkait pelayanan administrasi kependudukan dan video-video yang mendukung aspek penelitian.

## 4. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan yaitu kemampuan menelaah peneliti terhadap berbagai literatur pendukung seperti buku, laporan, catatan, dan lain sebagainya yang memiliki kaitan dengan topik yang akan diteliti. Studi kepustakaan menjadi salah satu teknik pengumpulan yang tergolong mudah apabila pendataan terhadap informasi yang dibutuhkan lengkap, namun jika tidak ada pendataan lengkap mengenai data terkait, maka teknik ini tidak efektif untuk dijadikan

alternatif pengumpulan data. Pengumpulan data menggunakan teknik studi kepustakaan mencakup analisis laporan-laporan tentang pelayanan administrasi kependudukan yang diakses melalui situs web resmi Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi dan data penggunaan layanan online melalui aplikasi PERKEBBAS di *platform play store* yang disediakan oleh dinas itu sendiri.

### **1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Langkah pengumpulan data yang sudah selesai dilakukan, maka selanjutnya yaitu menganalisis dan menginterpretasikan data tersebut dengan menggunakan teknik pengolahan data yang ditentukan. Data-data yang sudah dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dokumentasi, dan studi kepustakaan akan dipilih dan disusun secara terstruktur. Hal ini dilakukan dengan mengelompokkan data kedalam jenis yang sama, melakukan sintesa, menjelaskan setiap elemen data secara rinci, serta menyaring informasi penting dan tidak penting.

Terdapat proses analisis dan interpretasi data dalam suatu penelitian, meliputi:

#### 1) Reduksi Data

Reduksi data yaitu cara berfikir kritis yang membutuhkan wawasan luas dan kecerdasan yang tinggi. Peneliti harus dapat merekam semua data yang diperoleh, lalu memilih dan memilah pokok-pokok data yang berkaitan dengan topik penelitiannya serta memfokuskan data sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti dalam tahap ini melakukan simplifikasi, penyortiran, dan perubahan data agar lebih sistematis sehingga mengurangi kompleksitas data dan mudah untuk dianalisis.

#### 2) Penyajian Data (*Display Data*)

Penelitian kualitatif dalam menyajikan data dapat mempraktikkan berbagai format, seperti penjelasan singkat, *flowchart*, kaitan antar kategori, dan lain sebagainya. Data yang telah

dirangkum akan diolah peneliti menjadi bentuk tersebut agar lebih mudah menjelaskan topik penelitian dan mampu memberikan sebuah kesimpulan. Penelitian yang sudah selesai pada tahap reduksi data maka akan dilanjut pada kegiatan penyajian data. Penyajian data dilakukan dengan menguraikan data yang telah dikelompokkan dan membentuknya ke dalam bentuk grafik dan bagan sehingga mudah untuk dipahami.

### 3) Analisis Data

Tahap analisis data merupakan bagian yang mendalam dalam penelitian karena melibatkan penyelidikan lebih rinci terhadap data-data yang telah terkumpul sehingga penelitian menjadi lebih kompleks. Salah satu cara untuk melakukan analisis data yaitu menggunakan perangkat lunak seperti Atlas ti. Atlas ti adalah perangkat lunak yang dibuat secara khusus untuk melakukan analisis data kualitatif baik berupa dokumen wawancara berbentuk catatan, data pendukung seperti grafik, rekaman suara, dan video. Perangkat lunak ini menyediakan berbagai alat yang berguna untuk melakukan pengelolaan, menghasilkan, perbandingan, mengeksplorasi, dan merakit kembali elemen yang memiliki makna dari skala besar data. Prosedur analisis data dengan menggunakan Atlas ti meliputi beberapa langkah sebagai berikut: 1) membuat *Heurmeunistic Unit* (HU) dengan mendefinisikan unit analisis yang relevan dalam data; 2) membuat beberapa *Primary Document* (PD) dengan memasukkan data mentah ke dalam perangkat lunak untuk dianalisis; 3) memilih data dan membuat beberapa *quotatio* dengan menyorot bagian-bagian data yang relevan dan membuat kutipan untuk dianalisis lebih lanjut; 4) memberikan *coding* dengan menambahkan label atau kode pada bagian-bagian data untuk mengidentifikasi pola atau tema tertentu; 5) membuat gambaran jaringan/ *network* dengan mmbuat representasi visual dari hubungan antara kode atau tema yang diidentifikasi; 6) mencari data menggunakan *query tool* dengan melakukan pencarian data berdasarkan kriteria tertentu menggunakan fitur pencarian yang disediakan; 7) membuat

memo dengan mencatat pemikiran atau refleksi peneliti terhadap data analisis untuk menjelaskan atau memberikan konteks; dan 8) menghasilkan output dengan membuat laporan atau visualisasi hasil analisis untuk disajikan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis data melalui aplikasi Atlas ti. Penggunaan analisis Atlas ti bertujuan untuk memudahkan analisis data secara sistematis karena *software* ini dapat membuat data kualitatif lebih visual dan mudah dipindahkan. Penelitian ini juga mengambil data berupa dokumen wawancara berbentuk catatan, data pendukung seperti grafik, rekaman suara, dan video dalam skala besar sehingga dapat diolah melalui Atlas ti.

#### 4) Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif menjadi tahap terakhir proses analisis data. Peneliti dalam tahap ini akan memberikan kesimpulan dari temuan-temuan utama yang dihasilkan melalui analisis data terhadap berbagai permasalahan secara keseluruhan. Proses analisis data dilakukan pada saat turun lapangan atau target penelitian sehingga data yang diperoleh disusun sistematis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan akan menjadi jawaban dari permasalahan topik penelitian dan menggambarkan temuan-temuan utama yang ditemukan dalam analisis data.

### **1.9.8 Kualitas Data**

Uji validitas biasanya digunakan dalam penelitian untuk memperkuat kebenaran atau keabsahan penelitian tersebut. Validitas memiliki arti bahwa data yang didapatkan oleh peneliti sesuai dengan kejadian objek penelitian. Uji kualitas data dapat dilakukan dengan teknik triangulasi. Teknik ini merupakan salah satu pendekatan dalam meningkatkan validitas data penelitian. Pendekatan ini menggabungkan berbagai metode, sumber, atau sudut pandang untuk

mengonfirmasi atau memperkuat hasil penelitian. Teknik triangulasi dibagi menjadi tiga bagian utama, berupa:

- a) Triangulasi waktu adalah teknik pengecekan keandalan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda-beda, sehingga mampu mengamati perubahan dan memverifikasi keabsahan data seiring waktu.
- b) Triangulasi teknik adalah teknik pengecekan validitas data yang diperoleh dari sumber sama namun menggunakan teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
- c) Triangulasi sumber merupakan teknik pengecekan keandalan data dengan melakukan pemeriksaan informasi yang didapat dari beberapa sumber berbeda. Triangulasi sumber berupa perbandingan atau pengecekan ulang antar sumber penelitian terhadap kepercayaan informasi yang dikumpulkan.

Penelitian ini secara lebih khusus menggunakan metode triangulasi sumber dalam mendapatkan data yang dilakukan melalui wawancara kepada narasumber terkait sehingga menghasilkan data yang sama sesuai situasi lapangan.