

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang dengan masyarakat yang memiliki beragam latar belakang dan populasi yang terus meningkat setiap tahun. Kondisi ini menambah beban pemerintah dalam meningkatkan dan menyediakan layanan bagi masyarakat. Dengan meningkatnya jumlah penduduk, diperlukan lebih beragam upaya dilakukan untuk mempertahankan tingkat kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Pasaribu, 2023). Peningkatan jumlah penduduk setiap tahun dipengaruhi oleh tingginya angka kelahiran. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus untuk mengatasi permasalahan kependudukan melalui penyediaan pelayanan publik yang berkualitas (Sihombing, 2024).

Menurut Suryantoro (2020), berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang meliputi pengaturan, pelatihan, pengelolaan, penyediaan infrastruktur, serta berbagai bentuk layanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah guna memenuhi keperluan dan harapan publik seperti dengan peraturan yang berlaku. Layanan publik merupakan indikator fundamental dalam mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kinerja administratif pemerintahan melalui sistem birokrasi yang berorientasi pada masyarakat sebagai subjek penerima layanan bertujuan untuk pemberian pelayanan agar terjalin hubungan antara hak, tugas, wewenang dan tanggung jawab semua pihak. Berdasarkan pada peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip dasar dalam pemerintahan umum serta menetapkan batas-batas

yang digunakan, hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum sekaligus melindungi kepentingan masyarakat.

Pengelolaan kependudukan adalah contoh dari pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. Ini mencakup publisitas dan pelaksanaan administrasi kependudukan dengan menggunakan data, status kependudukan, pencatatannya, serta pemanfaatan hasil pembangunan untuk menunjang pelayanan publik dan berbagai sektor lainnya (Sihombing, 2024). Serangkaian langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mencakup penyediaan barang dan jasa publik, serta pengelolaan administrasi yang berlandaskan peraturan perundang-undangan. Dengan peran yang lebih besar, pemerintah bertanggung jawab dalam merancang dan menentukan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tantangan yang dihadapi oleh layanan ini termasuk tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga bagaimana layanan dapat dibuat secara adil tanpa mengabaikan status komunitas publik. Otonomi daerah adalah bagian dari pelayanan publik yang memberikan pemerintah daerah kewenangan untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Rosmini, 2018).

Pentingnya supremasi hukum dalam pelayanan publik diakui sebagai salah satu pilar membangun kepercayaan masyarakat terhadap otoritas. Dengan integritas hukum, masyarakat akan aman dan terlindungi dengan mengetahui hak-haknya dan mengetahui kewajiban apa yang harus mereka penuhi. Misalnya, dalam pelayanan administrasi, aturan prosedur yang jelas dan hak-hak individu mengurangi risiko

konflik dan perselisihan antara pemerintah dan masyarakat (Hanifah & Lewoleba, 2024). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan urusan publik. Dengan cara ini, semua pihak dapat memantau dan mengevaluasi upaya pemerintah dalam memberikan layanan, dan kualitas layanan tersebut akan meningkat. Ayat (2) Pasal 18B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mengakui eksistensi dan hak masyarakat hukum adat, serta mengatur norma yang jelas terkait dengan pengakuan terhadap keberadaan dan hak-hak mereka dalam konstitusi. dan keadilan bagi kemaslahatan semua golongan dalam masyarakat dan perlindungan hukum yang setara. Oleh karena itu, tujuan pengaturan ini adalah untuk menciptakan masyarakat yang indah dan sejahtera melalui pelayanan publik yang tepat (Sempo dkk., 2024).

Pemerintah berusaha melayani masyarakat melalui badan usaha atau perseorangan. Hal ini menandakan bahwa pemerintah tidak hanya berperan sebagai pemberi layanan. Namun, pelayanan publik juga berfungsi sebagai perantara yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial guna memastikan keterlibatan masyarakat yang efektif dalam proses tersebut guna mewujudkan masyarakat yang indah dan sejahtera (Enita & Sari, 2018).

Otonomi daerah memberikan wewenang dan hak kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini memungkinkan pemerintah daerah untuk merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan tepat. Otonomi memungkinkan

pemerintah kabupaten dan kota untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik yang disesuaikan dengan realitas dan kondisi setempat, sehingga lebih relevan dengan komunitasnya (Kabir, t.t.). Salah satu filosofi Otonomi Daerah adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik. Otonomi Daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur serta mengurus urusan masyarakat setempat dalam sistem negara (Muin, 2014). Otonomi daerah berperan penting dalam pengelolaan kependudukan dengan memberdayakan pemerintah daerah untuk mengembangkan kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Hal ini menciptakan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, serta memastikan pengelolaan kependudukan dilakukan secara efektif dan responsif. Pengelolaan Kependudukan merupakan upaya yang berfokus pada populasi sebagai subjek utamanya. Tujuan utama dari pengelolaan ini adalah mengatur jumlah penduduk serta meningkatkan kualitas hidup mereka (Ir. Sudarmi, 2024).

Pengelolaan dan pengendalian kependudukan memiliki kaitan yang erat dengan penggunaan dan pelestarian sumber daya. Kedua aspek ini sangat penting dalam menciptakan keseimbangan antara pertumbuhan penduduk dengan ketersediaan sumber daya alam dan buatan. Manajemen kependudukan berfokus pada pengumpulan, analisis, dan penggunaan data demografi untuk membuat kebijakan yang efektif. Data ini menjadi dasar perencanaan distribusi sumber daya, seperti infrastruktur, layanan kesehatan, dan pendidikan. Dengan pemahaman yang baik mengenai komposisi penduduk, pemerintah dapat mengalokasikan sumber

daya dengan lebih akurat dan efisien. Pada saat yang sama, pengendalian penduduk bertujuan untuk mengatur laju pertumbuhan penduduk agar selaras dengan daya dukung lingkungan dan ketersediaan sumber daya. Upaya ini penting untuk mencegah eksploitasi sumber daya alam secara berlebihan dan menjaga kelestarian lingkungan. Pemantauan yang efektif dapat membantu mengurangi tekanan terhadap sumber daya yang terbatas seperti air bersih, lahan pertanian, dan energi. Kedua aspek ini berkontribusi terhadap optimalisasi sumber daya manusia (Darmawan dkk, 2022).

Pengelolaan kependudukan yang baik membantu mengidentifikasi potensi dan kebutuhan pengembangan sumber daya manusia, sedangkan pengendalian kependudukan memastikan investasi di bidang pendidikan dan pelatihan dapat memberikan hasil yang optimal tanpa terhambat oleh pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali. Selain itu, hubungan ini juga terlihat dalam konteks perekonomian dan pembangunan. Data demografi yang akurat memfasilitasi perencanaan ekonomi jangka panjang, termasuk perkiraan kebutuhan lapangan kerja dan perkembangan sektor ekonomi yang terkait dengan profil demografi (Reny Maselati Margaretha & Khoirunurrofik, 2024). Pengendalian populasi di sisi lain dapat membantu mengurangi beban pada sistem ekonomi dan sumber daya, sehingga memberikan fokus yang lebih besar pada peningkatan kualitas hidup dibandingkan hanya mengejar pertumbuhan. Pada akhirnya, keselarasan antara pengelolaan kependudukan, pengelolaan kependudukan dan penggunaan sumber daya bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang berkelanjutan. Hal ini berarti memastikan bahwa generasi saat ini dapat memenuhi kebutuhan mereka tanpa

mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk melakukan hal yang sama, serta menjaga keseimbangan antara jumlah penduduk dan daya dukung bumi (Sosial dkk., 2022).

Pengendalian kependudukan merupakan upaya sistematis untuk mengatur dan mengendalikan pertumbuhan penduduk Hal ini bertujuan agar sesuai dengan daya tampung dan daya dukung lingkungan hidup, sehingga tidak melebihi kapasitas alam untuk mendukung kehidupan manusia dan ekosistem secara berkelanjutan. Masalah kependudukan memerlukan perhatian khusus, karena jumlah penduduk dan beban pemerintah untuk memajukan atau memberikan pelayanan kepada penduduk semakin meningkat. Pengendalian jumlah penduduk merupakan isu penting karena terkait dengan permasalahan yang berhubungan dengan memperhatikan hak-hak individu warga negara Indonesia. Pengendalian penduduk mencakup warga negara Indonesia yang tinggal di dalam maupun di luar negeri, penentuan status perseorangan, status kebangsaan, serta pemberian pengakuan dan perlindungan dalam peristiwa penting atau kejadian kependudukan lainnya. Tujuan dari pengelolaan ini adalah untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM), mencapai kesejahteraan umum, dan mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat yang tangguh dan berkelanjutan (Gilang P, 2021).

Jenis-jenis kependudukan mencakup berbagai aspek penting untuk analisis demografi dan perencanaan pembangunan. a) penduduk asli/pribumi b) penduduk pendatang/migran c) penduduk sementara d) penduduk nomaden/imigran e) penduduk urban (perkotaan) f) penduduk rural (pedesaan) (moyudan.slemankab.go.id, 2024).

Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi dan mengakui penetapan hukum dan status pribadi dalam segala peristiwa yang dialami oleh warga negaranya, baik di dalam maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ditetapkannya Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang juga dikenal sebagai Undang-Undang Pengendalian Penduduk, berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara Layanan Pengendalian Penduduk dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang tertib dan non-diskriminatif. Dalam Undang-Undang Pengendalian Penduduk, negara menjamin perlindungan hak asasi manusia tidak hanya berlaku untuk orang dewasa tetapi juga untuk anak-anak sebagai generasi penerus mereka yang akan mewujudkan cita-cita perjuangan nasional. Pegawai pemerintah memiliki peran penting dalam menjalankan tugas dan fungsi kolektif masyarakat, seperti merencanakan pembangunan, menyediakan perumahan, dan memberikan layanan kepada masyarakat, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang bertujuan untuk membangun hubungan antara hak, tugas, wewenang, dan tanggung jawab semua pihak, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan asas umum pemerintahan. Pelayanan ini tidak hanya memberikan kepastian hukum, tetapi juga melindungi masyarakat Indonesia. Sebagai negara dengan jumlah penduduk yang terus bertambah dan berkembang dari tahun ke tahun, serta memiliki latar belakang yang beragam perlu memperhatikan hal ini dalam perencanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 2 tahun 2016, KIA berperan dalam melindungi hak-hak anak, menjamin akses mereka terhadap lembaga publik, serta mencegah perdagangan anak. Tujuan utama penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah untuk memastikan perlindungan terhadap hak-hak konstitusional anak sebagai warga negara Indonesia. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 23 Tahun 2023 mengatur pelaksanaan KIA di Kabupaten Bojonegoro dengan maksud memberikan pengakuan serta perlindungan terhadap hak-hak anak sebagai bagian dari warga negara. Dalam peraturan ini, KIA ditetapkan sebagai dokumen identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap anak berusia 0 hingga 17 tahun kurang 1 hari yang belum menikah. Penerbitan KIA bertujuan untuk memudahkan akses anak terhadap layanan publik, seperti pendidikan dan kesehatan, serta untuk mencegah praktik perdagangan anak. Prosedur penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dimulai dengan pengajuan permohonan yang dilakukan oleh orang tua atau wali, yang selanjutnya akan diverifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, peraturan ini juga menekankan pentingnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat KIA dan prosedur pendaftarannya agar lebih banyak anak yang terdaftar dan memiliki identitas resmi. Melalui adanya Peraturan Bupati ini, diharapkan pelaksanaan program KIA di Bojonegoro dapat bekerja dengan baik, membantu anak-anak dan mendukung upaya perlindungan hak-hak anak di wilayah tersebut. Melalui pengawasan dan evaluasi yang berkala, pemerintah daerah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penerbitan KIA serta memastikan bahwa semua anak mendapatkan haknya untuk memiliki identitas yang sah.

Kartu Identitas Anak diperkenalkan sebagai langkah pengawasan terhadap perlindungan anak dan penyediaan layanan publik, sehingga memberikan manfaat dalam pengumpulan data demografi masyarakat. Perlindungan anak melalui pencatatan identitas memungkinkan negara mempertimbangkan status hukum keberadaan mereka. Tanpa pencatatan, berbagai risiko dapat muncul, seperti penipuan identitas, kekerasan, eksploitasi anak, kesulitan dalam mengakses layanan tertentu, serta ketidakpastian mengenai status kewarganegaraan. Identitas anak yang diberikan pemerintah melalui KIA diharapkan dapat mendukung terwujudnya kesejahteraan hak-hak anak. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Upaya optimalisasi pelayanan publik di sektor kependudukan dan pencatatan sipil saat ini sedang dilaksanakan secara intensif oleh pemerintah. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Upaya optimalisasi pelayanan publik di sektor kependudukan dan pencatatan sipil saat ini sedang dilaksanakan secara intensif oleh pemerintah.

Keberadaan KIA juga menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan perlindungan serta hak konstitusional bagi seluruh warga negara Indonesia. KIA diberikan kepada anak-anak berusia 0 hingga 17 tahun yang belum menikah. Identitas anak tidak hanya tercatat dalam akta kelahiran yang mencatatkan informasi statis mengenai keabsahan hukum dan kewarganegaraan mereka. Otoritas terkait terus berupaya meningkatkan jumlah kepemilikan KIA di kalangan anak-anak dengan bekerja sama dengan lembaga perlindungan anak. Namun data

menunjukkan bahwa jumlah pemilik KIA mengalami penurunan antara tahun 2021-2022. Hal ini mungkin disebabkan oleh masih adanya masyarakat atau kerabat yang belum memiliki KIA untuk anak-anak mereka atau merasa malu untuk mengurusnya. Meskipun terdapat pandangan kritis terhadap program ini, banyak pihak menganggapnya penting. Namun, sebagian lainnya berpendapat bahwa tidak ada alasan kuat untuk melaksanakan program ini. Terlepas dari perdebatan tersebut, tampaknya hal itu tidak memengaruhi waktu dan rencana pemerintah dalam menerapkan KIA bagi anak-anak. Konstitusi menegaskan pentingnya kartu identitas ini, namun implementasinya belum maksimal sehingga jumlah KIA di masyarakat masih rendah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang semakin meningkat dalam akses terhadap identitas bagi anak-anak, termasuk mereka yang di Bojonegoro.

Pengelolaan kependudukan mencakup berbagai aspek, termasuk penentuan status individu dan kebangsaan, serta memberikan pengakuan dan perlindungan dalam peristiwa penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro memiliki peran penting dalam melaksanakan program administrasi kependudukan, termasuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dan dokumen terkait lainnya. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional melalui Kemendagri dan pemerintah daerah, khususnya Dispendukcapil. Undang-undang ini menekankan pentingnya solusi atas permasalahan administrasi kependudukan, termasuk penguatan kebijakan dan inovasi program. Pasal 2 UU tersebut

mengamanatkan bahwa pemerintah wajib menjamin hak setiap warga negara, termasuk anak-anak untuk memiliki identitas kependudukan. UU ini menegaskan peran penting administrasi kependudukan dalam melindungi hak individu, di mana akta kelahiran menjadi identitas penting yang harus dimiliki setiap anak sejak lahir. Selain akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan upaya pemerintah untuk mengatur dan meningkatkan kualitas administrasi kependudukan, sesuai dengan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016.

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah dokumen resmi yang memuat informasi pribadi anak dan mempermudah akses ke layanan publik. KIA diperuntukkan bagi anak-anak berusia 0-5 tahun dan 5-17 tahun kurang satu hari. Di Kabupaten Bojonegoro, pelaksanaan penerbitan KIA dimulai pada tahun 2019, namun hingga kini masih belum mencapai target nasional. Pada tahun 2023, hanya 34,75% anak yang telah memiliki KIA, sedangkan target nasional adalah 50%. Pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan pencapaian tersebut melalui berbagai kebijakan dan memberikan penghargaan atas tertib administrasi kependudukan.

Tabel 1. 1 Data Penerbitan Kartu Identitas Anak Kabupaten Bojonegoro

No.	Kecamatan	Wajib KIA	Belum Memiliki	Memiliki	Persentase Belum Memiliki %	Persentase Memiliki %
1.	Ngraho	10,058	6,859	3,199	68,19%	31.81%
2.	Tambakrejo	11,416	7,813	3,603	68,44%	31.56%
3.	Ngambon	2,276	1,852	424	81,37%	18.63%
4.	Ngasem	12,866	9,600	3,266	74,62%	25.38%
5.	Bubulan	3,158	997	2,161	35,57%	68.43%
6.	Dander	19,740	13,460	6,280	68,19%	31.81%
7.	Sugihwaras	9,779	6,312	3,467	64,55%	35.45%
8.	Kedungadem	17,105	10,682	6,423	62,45%	37.55%
9.	Kepohbaru	14,461	10,233	4,228	70,76%	29.24%
10.	Baureno	19,572	16,728	2,844	85,47%	14.53%
11.	Kanor	13,349	8,506	4,843	63,72%	36.28%
12.	Sumberejo	15,127	11,244	3,883	74,33%	25.67%
13.	Balen	14,563	7,117	7,446	46,87%	51.13%
14.	Kapas	12,913	7,989	4,924	61,87%	38.13%
15.	Bojonegoro	20,912	11,611	9,301	55,52%	44.48%
16.	Kalitidu	11,715	5,961	5,754	50,88%	49.12%
17.	Malo	6,881	4,930	1,951	71,65%	28.35%
18.	Purwosari	6,870	3,853	3,017	76,08%	43.92%
19.	Padangan	10,372	6,710	3,662	64,69%	35.31%
20.	Kasiman	7,057	4,664	2,393	66,09%	33.91%
21.	Temayang	7,414	5,407	2,007	72,93%	27.07%
22.	Margomulyo	4,739	1,603	3,136	33,83%	66.17%
23.	Trucuk	8,686	4,800	3,886	55,26%	44.74%
24.	Sukosewu	9,117	6,755	2,362	74,09%	25.91%
25.	Kedewan	3,109	1,681	1,428	54,07%	45.93%
26.	Gondang	5,205	4,061	1,144	78,02%	21.98%
27.	Sekar	5,798	4,495	1,303	77,53%	22.47%
28.	Gayam	7,636	4,549	3,087	59,57%	40.43%
TOTAL		291,894	190,472	101,422	65,25%	34.75%

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bojonegoro, 2022.

Tabel di atas menunjukkan persentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di 28 kecamatan yang ada di Kabupaten Bojonegoro. Dari total 291.894 anak yang wajib memiliki KIA, sebanyak 190.472 anak (65,25%) belum memiliki KIA, sedangkan 101.422 anak (34,75%) sudah memilikinya. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas anak yang wajib memiliki KIA masih belum terlayani secara optimal. Kecamatan dengan persentase anak yang belum memiliki KIA tertinggi adalah Kecamatan Baureno, yaitu sebesar 85,47%,. Selanjutnya diikuti Kecamatan Ngambon (81,37%) dan Kecamatan Gondang (78,02%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anak di kecamatan tersebut belum terlayani secara optimal. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan KIA masih rendah di sebagian besar kecamatan, dengan kecenderungan mayoritas anak belum memiliki KIA. Ini mengindikasikan bahwa di daerah tersebut, mayoritas anak belum terdaftar atau belum mendapatkan akses untuk memperoleh Kartu Identitas Anak (KIA). yang mencerminkan perlunya peningkatan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bojonegoro, khususnya dalam penerbitan KIA. Sebaliknya, Kecamatan Margomulyo memiliki persentase kepemilikan KIA tertinggi, yaitu 66,17%, diikuti Kecamatan Bubulan dengan 68,43%. Kecamatan dengan jumlah anak wajib KIA tertinggi adalah Kecamatan Bojonegoro dengan 20.912 anak, di mana 55,52% di antaranya belum memiliki KIA, dan hanya 44,48% yang sudah memilikinya. Kecamatan dengan jumlah anak wajib KIA terendah adalah Kecamatan Kedewan, dengan total 3.109 anak, di mana 54,07% di antaranya belum memiliki KIA. Data ini juga menunjukkan adanya disparitas dalam tingkat

kepemilikan KIA di setiap kecamatan, baik dalam hal jumlah maupun persentase. Secara keseluruhan, tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Bojonegoro masih tergolong rendah dengan rata-rata hanya 34,75% anak yang telah memiliki KIA. Hal ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih besar dari pemerintah daerah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KIA serta memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan di seluruh kecamatan. Disparitas antar kecamatan juga perlu mendapat perhatian untuk memastikan pemerataan layanan administrasi kependudukan, sehingga setiap anak dapat memperoleh hak administrasi yang sama. Rendahnya tingkat kepemilikan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KIA sebagai identitas resmi anak, serta anggapan bahwa akta kelahiran sudah cukup sebagai dokumen identitas. Dukcapil Bojonegoro terus berupaya meningkatkan angka kepemilikan KIA melalui sosialisasi dan layanan yang lebih mudah diakses, namun tantangan dalam hal pemahaman masyarakat dan dukungan dari instansi terkait masih menjadi hambatan utama dalam mencapai target nasional yang lebih tinggi.

Hasil penelitian tentang kualitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bojonegoro mengidentifikasi beberapa tantangan signifikan yang harus ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) guna meningkatkan efektivitas program ini. Penelitian awal menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya KIA menjadi salah satu penyebab utama rendahnya tingkat kepemilikan KIA di kalangan anak-anak. Masyarakat masih banyak yang tidak memahami manfaat KIA, sehingga mereka enggan untuk

mendaftarkan anak-anak mereka. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu meningkatkan upaya sosialisasi melalui berbagai media dan kegiatan komunitas untuk menjelaskan pentingnya KIA sebagai dokumen identitas resmi yang melindungi hak-hak anak. Penelitian kedua terdapat kendala aksesibilitas layanan pendaftaran KIA, Terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. Banyak orang tua mengalami kesulitan dalam mengakses kantor Disdukcapil untuk mendaftar anak mereka. Dalam hal ini, Disdukcapil harus mempertimbangkan untuk melakukan program jemput bola, yaitu mendatangi langsung daerah-daerah yang sulit dijangkau untuk memberikan layanan pendaftaran KIA. Hal ini akan membantu memastikan bahwa semua anak, terlepas dari lokasi geografisnya, dapat memperoleh identitas resmi. Penelitian ketiga menunjukkan bahwa proses pendaftaran yang rumit juga menjadi penghalang bagi orang tua dalam mengurus KIA. Banyak orang tua merasa bingung dengan prosedur yang ada dan dokumen apa saja yang diperlukan. Untuk mengatasi masalah ini, Disdukcapil perlu menyederhanakan prosedur pendaftaran dan menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami bagi masyarakat. Selain itu, pelatihan bagi petugas di lapangan juga penting agar mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu orang tua dalam proses pendaftaran. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi KIA di Bojonegoro memerlukan pendekatan yang lebih proaktif dari Disdukcapil dalam hal sosialisasi, aksesibilitas layanan, dan penyederhanaan proses pendaftaran. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan lebih banyak

anak di Kabupaten Bojonegoro dapat terdaftar dan memiliki KIA, sehingga hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terlindungi dengan baik.

Penurunan dan stagnasi jumlah pemilik KIA ini mencerminkan berbagai tantangan, termasuk kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya KIA, kendala akses ke layanan pendaftaran, serta stigma sosial yang mungkin dirasakan oleh orang tua dalam mengurus dokumen identitas untuk anak-anak mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah mengeluarkan regulasi dan upaya untuk meningkatkan penerbitan KIA, masih banyak anak yang belum terdaftar.

Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KIA, mempermudah proses pendaftaran, serta mengatasi berbagai kendala yang ada agar setiap anak di Kabupaten Bojonegoro dapat memperoleh hak-hak mereka sebagai warga negara Indonesia yang sah. Data dan informasi ini sangat penting untuk merencanakan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya, penelitian ini sangat relevan karena akan melakukan analisis lebih mendalam tentang Kualitas Kartu Identitas Anak (KIA) serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi KIA di Bojonegoro. Peneliti tertarik untuk menyusun dan mengkaji lebih lanjut topik ini yang berjudul **“Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro.”**

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang lebih maksimal kepada masyarakat Bojonegoro mengenai manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
2. Kurangnya informasi dan aksesibilitas yang maksimal kepada masyarakat Bojonegoro terutama di daerah terpencil mengenai layanan pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Kurangnya pengawasan terhadap proses pendaftaran yang kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan data atau bahkan penipuan identitas Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
4. Kurangnya kerjasama dan kolaborasi antar instansi untuk manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
5. Evaluasi dan monitoring yang tidak konsisten untuk melaksanakan program pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro secara optimal
6. Kurangnya dukungan sumber daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bojonegoro baik dari segi personel maupun fasilitas, untuk melaksanakan program pendaftaran KIA secara optimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro?
2. Faktor – faktor apa saja yang terdapat dalam kualitas pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
2. Untuk menganalisis faktor dalam kualitas pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang bagaimana mengoptimalkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi sumber literatur yang bermanfaat sebagai referensi untuk pengembangan keilmuan lebih lanjut, serta memberikan sumbangan pemikiran di bidang pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Universitas Diponegoro

Diharapkan penelitian ini akan memberikan referensi yang bermanfaat dan kontribusi konseptual bagi peneliti sejenis dan civitas akademika lainnya dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan layanan yang mereka tawarkan terkait administrasi Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini akan memungkinkan pelaksanaan KIA di masa mendatang menjadi lebih baik.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan masyarakat, khususnya orang tua, tentang pentingnya mendidik anak-anak mereka tentang pentingnya memiliki dokumen identitas resmi.

4. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini akan menemukan berbagai masalah yang dihadapi oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dan membandingkannya dengan teori-teori yang diajarkan di kelas. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menawarkan solusi yang relevan untuk masalah yang dibahas.

1.5 Kerangka Penelitian

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mencakup berbagai studi yang telah dilakukan oleh sejumlah peneliti sebelumnya, yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Tujuan dari tinjauan penelitian terdahulu adalah untuk memastikan bahwa penelitian ini memiliki orisinalitas dengan tidak menjiplak karya sebelumnya, tetapi justru memanfaatkan perbandingan dan temuan yang relevan untuk mengembangkan inspirasi baru. Penelusuran dan analisis penelitian terdahulu ini membantu dalam memposisikan penelitian saat ini dalam konteks keilmuan, sekaligus menegaskan kontribusi yang ditawarkan. Landasan teori dan temuan yang diambil dari penelitian terdahulu sangat penting untuk memberikan dukungan data yang sesuai dengan masalah yang dibahas. Penelitian sebelumnya juga menjadi rujukan utama dalam memahami berbagai aspek terkait Kualitas Pelayanan Administrasi, yang menjadi fokus dari penelitian ini.

Berikut ini adalah Tabel 1.2 yang menyajikan daftar penelitian terdahulu terkait:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No.	Judul/Peneliti/Tahun	Tujuan penelitian	Hasil Penelitian
Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga			
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor /Ronsumbre/ 2024.	Memahami kualitas layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam proses pembuatan Kartu Keluarga serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut.	Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam pembuatan Kartu Keluarga dinilai belum optimal.

2.	Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Memberikan Hak Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat (Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis) / Yulianti, Hendayaningsih, Asyah / 2022.	Memahami bagaimana petugas kecamatan di Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis, melaksanakan pemberian hak administrasi kependudukan kepada masyarakat, ditinjau dari perspektif kualitas pelayanan publik.	Pada dimensi kehandalan, pelayanan dinilai cukup andal. Namun, pada dimensi daya tanggap, terdapat kekurangan dalam responsivitas layanan. Di sisi lain, pada dimensi jaminan, layanan mampu memberikan kepastian waktu yang memadai, sedangkan pada dimensi empati, bukti fisik seperti kartu keluarga telah memenuhi standar yang ditetapkan.
Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk			
3.	Kualitas Pelayanan E-Ktp (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah) / Hadiyanor & Widyanti / 2021.	Mengevaluasi kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.	Analisis menggunakan indikator standar pelayanan publik, kualitas pelayanan e-KTP di dinas tersebut dikategorikan cukup baik.
4.	<i>The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Making Of E-Ktp In Lumajang Regency</i> / Ernawati, Widagdo, Handayani / 2021.	Mengukur tingkat pelayanan yang diberikan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Sumbersuko, Kabupaten Lumajang, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.	Variabel daya tanggap, keyakinan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Secara spesifik, variabel jaminan memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai pengaruh masing-masing sebesar 27,3%, 30,5%, dan 14,3%.

Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak			
5.	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo / Putri & Pramudiana / 2024.	Menganalisis kualitas layanan publik dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, diperlukan perhatian pada berbagai aspek, seperti efisiensi proses, peningkatan pelatihan staf, penerapan sistem online, penetapan standar layanan yang jelas, pengumpulan masukan dari masyarakat, serta prioritas terhadap kepuasan pelanggan.
6.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pasca Pandemi Covid-19 (Dispendukcapil Kota Malang) /Nadya Eka Putri Susanto, Cahyo Sasmito, Asih Widi Lestari / 2023.	Mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan tersebut.	Salah satu hambatan utama yang ditemukan adalah kendala dalam penggunaan data seluler akibat sinyal yang sulit diakses, serta durasi waktu dan proses online yang cenderung memakan waktu lama.
7.	<i>The Quality Of Child Identity Card (Kia) Services During The Covid-19 Pandemic At The Population And Civil Registration Office Of Lebong Regency / Novita / 2023.</i>	Mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pendaftaran Kependudukan dan Sipil Kabupaten Lebong dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) selama pandemi Covid-19.	Indikator kualitas pelayanan ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun fasilitas penunjang dinilai belum memadai. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai cukup baik, dengan tingkat ketelitian dan ketepatan yang memadai dalam pelaksanaan layanan.

Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran			
8.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado / Johanis Adrian Himber, Elfie Mingkid, Antonius Purwanto / 2022.	Mengidentifikasi, menyelidiki, dan mengevaluasi kualitas layanan dalam proses pembuatan akta kelahiran di Biro Kependudukan dan Pendaftaran Warga Kota Manado.	kualitas pelayanan akta kelahiran yang diberikan melalui mekanisme Pelayanan Bukti Langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado masih tergolong rendah dan memerlukan perbaikan. Aspek yang perlu ditingkatkan meliputi keandalan, daya tanggap, keamanan, serta kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat.
9.	<i>Quality Of Service For Baby Birth Certificate Using Klampid New Generation (Kng) In Bulak Sub District, Surabaya City / Am'una & Hartati / 2023.</i>	Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran bayi menggunakan Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Bulak Kota Surabaya	Kualitas pelayanan tersebut tergolong baik, dengan hanya satu kekurangan yang ditemukan dari lima indikator penilaian, yaitu pada indikator tangible atau bukti fisik.
Kualitas Pelayanan Akta Kematian			
10.	Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor / Aulia, Purnamasari, Sastrawan / 2024.	Menganalisis dan mengevaluasi kualitas layanan yang disediakan oleh Kantor Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor terkait dengan proses penerbitan akta kematian.	Berdasarkan penilaian pegawai, dua dimensi yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jaminan dan keandalan, dengan masing-masing skor 3,9. Sementara itu, menurut masyarakat, kedua dimensi tersebut justru memperoleh nilai terendah, masing-masing 3,9.

Sumber : diolah peneliti dari berbagai jurnal,2024.

Penelitian terdahulu pada tabel 1.2, menunjukkan bahwa penelitian ini mempunyai kesamaan pada beberapa variabel penelitian dan perbedaan utamanya terletak pada lokusnya. Penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bojonegoro memiliki persamaan dengan beberapa penelitian sebelumnya, terutama dalam fokus pada analisis kualitas pelayanan publik. Sebagai contoh, penelitian Putri & Pramudiana (2024) dan Eka et al. (2023) juga membahas kualitas pelayanan KIA, namun dengan konteks yang berbeda, seperti implementasi sistem online dan dampak pasca pandemi Covid-19. Kedua penelitian tersebut memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan, yang juga menjadi perhatian dalam penelitian di Bojonegoro. Selain itu, penelitian Novita (2023) tentang pelayanan KIA di Kabupaten Lebong menunjukkan kendala pada fasilitas penunjang, yang relevan dengan isu-isu operasional yang mungkin dihadapi oleh Disdukcapil Bojonegoro. Namun, terdapat perbedaan mendasar dalam ruang lingkup dan fokus penelitian. Penelitian di Bojonegoro lebih spesifik menekankan pada aspek administrasi penerbitan KIA dalam lingkup Kabupaten Bojonegoro, sedangkan penelitian Putri & Pramudiana (2024) lebih menyoroti standar pelayanan umum di Sidoarjo, dan penelitian Eka et al. (2023) berfokus pada evaluasi pasca pandemi di Kota Malang. Penelitian Novita (2023) menilai pelayanan selama pandemi, dengan perhatian utama pada keterbatasan fasilitas yang bersifat teknis. Dengan demikian, penelitian di Bojonegoro memberikan kontribusi yang unik dengan menyoroti pelayanan KIA di daerah tertentu tanpa keterbatasan periode seperti pandemi atau fokus yang luas seperti evaluasi kualitas layanan publik secara keseluruhan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah cabang ilmu sosial yang mempelajari kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan sistem manajemen pemerintah. Ini terkait erat dengan kekuasaan legislatif, yudikatif, dan eksekutif. Selain itu, administrasi publik juga terkait dengan etika, tujuan pemerintah, pengelolaan pembangunan, dan berbagai peraturan dan kebijakan masyarakat (Sofyanoor, 2022).

Karena istilah "administrasi" dan "publik" terdiri dari dua kata benda dalam linguistik, administrasi publik dapat didefinisikan sebagai proses pelaksanaan keputusan atau kebijakan demi kepentingan negara dan masyarakat. Dengan demikian, "administrasi" dapat diartikan sebagai tindakan atau kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan "publik" dapat merujuk pada negara atau masyarakat.

- a. Menurut Dimock & Dimock (1978:15), "administrasi" berasal dari kata "pengumuman" dan "menteri", yang juga berarti "melayani". Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa administrasi berarti suatu pengaturan atau proses pelayanan (Rodiyah dkk., 2021).
- b. Menurut Leonard D White (online, 2023) administrasi publik mencakup semua usaha yang bertujuan untuk menerapkan dan menegakkan kebijakan umum atau kebijakan negara.
- c. Menurut Herbert A. Simon dan Donald W. Smithurg (dalam Wirman Syafri, 2012;23), administrasi publik mencakup aktivitas cabang eksekutif pemerintahan negara, negara bagian, dan daerah; aktivitas badan dan komisi

yang dibentuk oleh perundang-undangan kongres dan negara bagian; dan aktivitas perusahaan dan dinas khusus negara (Purnomo, 2018).

- d. Menurut Paul C. Bartholomew (dalam Wirman Syafril 2012:23-24), administrasi publik memiliki dua definisi dalam ilmu politik. Dalam definisi yang lebih luas, administrasi publik mencakup berbagai tugas yang berkaitan dengan menangani masalah pemerintahan yang sedang berlangsung. Dalam definisi yang lebih sempit, administrasi publik mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh cabang administrasi tertentu, seperti kepala eksekutif (kepala departemen) (Purnomo, 2018).
- e. Menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016;34), administrasi publik adalah kumpulan teori dan praktik yang kompleks yang dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat yang diperintahkannya dan untuk meningkatkan respons kebijakan publik terhadap kebutuhan masyarakat (Purnomo, 2018).
- f. Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2010; 8) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri dari berbagai teori dan praktik. Organisasi ini berusaha untuk menerapkan praktik manajemen sesuai dengan standar keberhasilan, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, mereka berusaha untuk meningkatkan pemahaman kita tentang bagaimana pemerintah berhubungan dengan masyarakat yang diperintahkan (Purnomo, 2018).
- g. Administrasi didefinisikan oleh Dwight Waldo (1971) sebagai kerja tim yang logis (Rodiyah dkk., 2021).

- h. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua atau lebih orang berdasarkan rasionalitas untuk mencapai tujuan tertentu, menurut Siagian (2004:2) dalam (Nurharpani, 2020).

Administrasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam birokrasi di berbagai sistem pemerintahan, baik yang bercirikan demokrasi, sosialisme, maupun kapitalisme. Khususnya di negara-negara yang menganut sosialisme, pemerintah memiliki peran yang sangat signifikan dalam memengaruhi dan mengatur hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Namun, cara pelaksanaan administrasi publik telah mengalami transformasi yang cukup besar dari era kuno hingga abad pertengahan. Seiring dengan perkembangan zaman, tujuan administrasi publik juga mengalami perubahan, terutama pada abad ke-19. Pada masa ini, pendekatan yang lebih terstruktur mulai diterapkan dalam pelayanan dan pengelolaan administrasi publik. Pendekatan tersebut didasarkan pada kerangka hukum yang sistematis, menggantikan sistem tradisional yang bersifat patriarki dan diwariskan secara turun-temurun dengan birokrasi modern yang lebih kuat dan terorganisasi (Salasiah & Sudiyarti, 2024).

Adapun beberapa alasan munculnya pendekatan baru dalam administrasi publik antara lain dipicu oleh Revolusi Industri. Revolusi ini membawa perubahan besar, di mana pemerintahan negara beralih ke sektor perdagangan, yang kemudian diikuti oleh paham-paham seperti imperialisme, nasionalisme, dan internasionalisme, yang memperluas tugas dan tanggung jawab negara. Situasi saat ini sangat berbeda dibandingkan dengan seratus tahun yang lalu. Selain itu, ruang lingkup administrasi publik juga mengalami perubahan besar,

sehingga semakin sulit untuk menentukan apakah suatu paradigma benar-benar relevan atau tidak. Namun, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat, terutama di negara-negara berkembang, serta pemahaman mereka tentang hak-hak, keistimewaan, dan hak prerogatif mereka, tantangan baru muncul bagi para administrator publik dan pengambil keputusan di pemerintah. Di negara-negara maju, seperti perdebatan mengenai Undang-Undang Rekonsiliasi Damai untuk layanan kesehatan dan pendidikan pada tahun 2010, kepentingan antar sektor ekonomi masyarakat dan dampaknya terhadap migrasi global dan globalisasi menjadi isu penting. Melindungi kepentingan kelompok multi-etnis dalam masyarakat merupakan tugas utama administrasi publik. Sebab, merumuskan kebijakan dan peraturan hanya dengan menggunakan kertas putih tidaklah cukup. Menafsirkan, menerjemahkan, dan melaksanakan kebijakan dan peraturan tersebut merupakan tugas yang kompleks. Oleh karena itu, administrator publik memainkan peran krusial dalam menjalankan pemerintahan dengan efisiensi dan efektivitas yang tinggi (Herizal dkk., 2020).

Dalam kehidupan sosial, individu memegang peran yang sangat penting, karena pada dasarnya masyarakat terbentuk dari interaksi antar individu dalam sebuah sistem yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, setiap individu dapat dianggap sebagai sumber daya publik sekaligus sumber daya administratif, yang berperan dalam mendukung kelancaran berbagai kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik (Nurhidayati, 2024).

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Studi paradigma administrasi publik terus berkembang di berbagai negara. Banyak perubahan terjadi karena banyaknya masalah yang dihadapi administrator publik.

Nicholas Henry (1975) dalam (Gamas, 2021) Karena hubungannya dengan ilmu administrasi, beberapa paradigma dibangun berdasarkan perkembangan ilmu tersebut :

1. Paradigma I (Dikotomi Politik / Administrasi Negara) (1900-1926)

Lokasi di mana administrasi negara beroperasi, atau lokus, adalah fokus paradigma I. Menurut Goodnow dan pendukungnya, birokrasi pemerintahan harus menjadi fokus utama pemerintahan negara. Paradigma I mendorong pemikiran tentang dikotomi antara nilai atau fakta dan politik atau administrasi. Segala hal yang dipelajari oleh para ahli administrasi negara di lembaga eksekutif akan memberikan kontribusi terhadap legitimasi ilmiah dan keakuratan praktik administrasi negara. Segala hal yang dipelajari oleh para ahli administrasi negara di lembaga eksekutif akan memberikan kontribusi terhadap legitimasi ilmiah dan keakuratan praktik administrasi negara.

2. Paradigma II (Prinsip – Prinsip Administrasi Negara) (1927-1937)

Bidang ini semakin menekankan pada penguasaan keahlian yang berbentuk prinsip-prinsip administrasi. Hal ini dikarenakan prinsip merupakan dasar, sementara administrasi itu sendiri juga berlandaskan pada prinsip-prinsip tersebut lokasi administrasi negara dapat diterapkan di mana pun. Prinsip-prinsip administrasi, seperti kerangka institusional atau prinsip "bekerja", tetap relevan dan dapat diterapkan di mana pun.

3. Paradigma III (Adminstrasi Negara Sebagai Ilmu Politik) (1950-1970)

Fase paradigma ini berfokus pada upaya untuk mengembalikan hubungan konseptual antara administrasi dengan elemen-elemen lainnya. Ini terjadi saat pemerintah menemukan dasar ilmu politik. Akibatnya, sistem pemerintahan mengalami transformasi dan penyempurnaan. Namun, hasil dari upaya ini adalah bidang ini harus dirumuskan sesuai dengan fokus keahliannya yang penting.

4. Paradigma IV (Administrasi Negara Sebagai Administrasi) (1956-1970)

Paradigma IV menyebut topik diskusi "Ilmu Administrasi". Saat ini, ilmu administrasi hanya menekankan satu aspek, bukan semua. Paradigma keempat ini memperkenalkan teknik-teknik yang memerlukan keahlian dan spesialisasi tertentu. Pengembangan paradigma ini juga memunculkan berbagai pertanyaan dan tantangan baru.

5. Paradigma V (Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara) (1970-sekarang)

Dalam paradigma ini, fokus administrasi adalah teori organisasi, dan lokusnya adalah masalah kepentingan publik. Dengan demikian, dapat ditafsirkan bahwa kepentingan publik mulai menjadi perhatian dalam administrasi publik. Paradigma ini memulai pencarian identitas ilmu dan administrasi publik (negara).

6. Paradigma VI (*Governance*) (1990-sekarang)

Paradigma ini menunjukkan bahwa semua paradigma yang ada sebelum era pemerintahan *governance* cenderung fokus pada pemerintah pusat dan mengabaikan peran swasta serta masyarakat dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Proses pengambilan keputusan administrasi pemerintahan, dimana

negara dan pemerintah bukan satu-satunya aktor. Studi ini menggunakan paradigma tata kelola dengan pemangku kepentingan kolaboratif atau campuran.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik tidak hanya berfokus pada pengelolaan sektor-sektor publik secara teratur sesuai dengan undang-undang, tetapi juga pada upaya pemerintah, atau institusi publik, untuk mengelola sektor-sektor publik secara proporsional dan profesional dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia bagi organisasi untuk menghasilkan produk layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Satibi, 2012).

Prinsip Manajemen" (Hariani, 2013), manajemen mengacu pada tugas orang lain untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengawasi anggota suatu organisasi. Di dalam hal ini, "proses" merujuk pada metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas secara terorganisir Menurut Light (Hariani, 2013). Manajemen biasanya berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penataan, pembinaan, pemberian insentif, komunikasi, dan kegiatan. Setiap organisasi mengambil tindakan dalam mengatur segala sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga dapat menghasilkan produk atau layanan dengan cara yang efektif (Daulay, 2016).

Pemikiran yang sangat sederhana adalah dasar dari perkembangan manajemen publik sebagai ilmu sebenarnya. Dalam kebanyakan kasus, manajer sektor publik bertanggung jawab untuk memimpin organisasi sektor publik dan memainkan peran penting dalam mengelola berbagai masalah yang muncul di dalamnya. Oleh karena itu, istilah "manajemen publik" mengacu pada studi tentang

cara individu mengelola organisasi sektor publik. Fokus manajemen publik adalah internal organisasi dengan kata lain, bagaimana organisasi sektor publik dapat berkinerja optimal untuk mencapai tujuan mereka.

- a. Menurut Overman dalam Keban (2004:85), manajemen publik mencakup semua aspek umum dari organisasi dan meliputi kombinasi dari berbagai fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, yang melibatkan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, politik, serta sumber daya lainnya (Galih dkk., 2016).
- b. Menurut Pasolong (2007:83) berpendapat bahwa manajemen publik sebagai implementasi dari manajemen instansi pemerintah. Walaupun sangat umum tapi pendapat ini mengandung esensi yang menyentuh kepada bagaimana upaya yang dilakukan suatu instansi pemerintah (Rizky dkk., 2016).
- c. Menurut Noor Ghofur (2014), manajemen publik juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Shiddiq Fauzan, 2023).
- d. Menurut Hyde dan Shafritzs (1990), manajemen publik adalah subdivisi administrasi publik yang fokus pada studi tentang desain program dan restrukturisasi organisasi. manajemen sumber daya manusia, evaluasi dan audit program, dan sistem penganggaran manajemen keuangan (Awang Darumurti, 2018).
- e. Namun, Laurence Lynn (1996) mengatakan bahwa ada tiga cara untuk menggambarkan manajemen publik: sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). Secara keseluruhan, Lynn berpendapat bahwa manajemen

publik sebagai seni adalah usaha kreatif yang dilakukan oleh praktisi yang tidak dapat diperiksa secara matematis. Singkatnya, manajemen publik sangat beragam dan bervariasi tergantung pada lingkungannya. Kemudian mengatakan bahwa manajemen publik adalah ilmu yang membutuhkan analisis menyeluruh yang dilakukan melalui interpretasi dan penjelasan. Selain itu, Lynn menyebut manajemen publik sebagai profesi dan mengacu pada sekelompok orang yang mencurahkan hidupnya untuk bidang ini (Lynn, 2001).

- f. Prinsip Manajemen" (Hariani, 2013), manajemen mengacu pada tugas orang lain untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengawasi anggota suatu organisasi. Di dalam hal ini, "proses" merujuk pada metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas secara terorganisir. Manajemen biasanya berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penataan, pembinaan, pemberian insentif, komunikasi, dan kegiatan. Setiap organisasi mengambil tindakan dalam mengatur segala sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga dapat menghasilkan produk atau layanan dengan cara yang efektif (Daulay, 2016).

Dalam pengelolaan publik, barang dan jasa yang dibuat tidak dihasilkan sebagai keuntungan tetapi sebagai pelayanan publik. Berdasarkan perspektif di atas, penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen publik terdiri dari penetapan tujuan dan rencana, untuk mencapai tujuan tersebut dengan mengoptimalkan sumber daya yang penelitian ini berfokus pada hasil yang dicapai, yaitu tujuan organisasi menurut Gullick dikutip oleh (Nugroho, 2016).

Berikut ini rincian fungsi manajemen yang disingkat POSDCORB:

- a. *Planning*: Proses pengambilan keputusan mengenai tindakan dan tujuan, serta menentukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Proses ini terdiri dari dua komponen mendasar: menetapkan tujuan dan mengidentifikasi tugas-tugas yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. *Organizing*: dikombinasikan kegiatan dengan penjabaran kewajiban yang desentralisasi (pelimpahan wewenang). Untuk memberikan laporan terkait ruang lingkup wewenang, organisasi membantu karyawannya untuk mengetahui siapa yang memimpin dan dari siapa perintah diberikan. Selain itu, organisasi memiliki kemampuan untuk meningkatkan komunikasi dan menggambarkan struktur organisasi saluran komunikasi antar anggota.
- c. *Staffing*: Proses mendapatkan tenaga atau personel secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan kepentingan organisasi.
- d. *Directing*: posisi manajer yang terus menerus untuk mengambil tindakan dan mengaturnya sesuai dengan peraturan dan pedoman khusus atau umum, serta bertindak sebagai kepala organisasi.
- e. *Coordinating*: Proses mengatur kegiatan, sasaran, dan tujuan satuan kerja suatu organisasi sehingga mereka dapat mencapai tujuan dengan lebih efisien. Jika tidak ada koordinasi, karyawan akan melakukan pekerjaannya ke arah yang berbeda dengan ritme yang berbeda pula. Sebaliknya, jika tidak ada koordinasi, setiap orang akan mengutamakan kepentingannya sendiri daripada kepentingan organisasi secara keseluruhan.

- f. *Reporting*: tugas seorang administrator untuk memberi tahu atasannya tentang peristiwa yang telah terjadi dan untuk mempertahankan informasi melalui laporan, penelitian, dan inspeksi.
- g. *Budgeting*: perkiraan dan perancangan anggaran kebutuhan. Dalam penelitian ini, "manajemen publik" mengacu pada optimalisasi kualitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Dalam pengelolaan publik, kualitas pelayanan diukur melalui koordinasi kegiatan pemerintahan, yang merupakan bagian dari fungsi manajemen.

Konsep manajemen publik terdiri dari bidang studi yang mencakup berbagai disiplin ilmu. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin ilmu lainnya, seperti manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik, dan bidang terkait lainnya, juga berperan dalam mempengaruhi dan membentuk praktik administrasi negara dan mendukung manajemen publik ketika dimasukkan ke dalam domain keilmuan. Akhirnya, suatu studi yang disebut manajemen publik muncul dari berbagai disiplin ilmu dan Paradigma manajemen publik mengalami evolusi.

Berikut terdapat 4 (empat) paradigma manajemen publik, yaitu:

a. *Old Public Administration (OPA)*

Menurut Denhard (2003:11), inti dari administrasi publik lama berfokus pada meningkatkan layanan pemerintah langsung melalui agensi-agensi pemerintah. Ini dilakukan dengan menggunakan administrasi publik baru, kebijakan, dan otoritas yang terkait untuk merancang dan melaksanakan kebijakan yang berfokus pada tujuan politik tertentu. Pejabat pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan publik dan tidak dapat membuat keputusan dan mengelola pemerintahan.

Menurut Denhard (2003:11) penyediaan layanan harus dilakukan oleh beberapa administrator yang memiliki tanggung jawab kepada pejabat terpilih dan ditentukan dengan batas waktu yang spesifik dalam menjalankan tugasnya. *Old Public Administration* (OPA) berfokus pada pelaksanaan kebijakan dan penyediaan layanan dengan prinsip netralitas, profesionalisme, serta sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Politik dan administrasi memiliki pemahaman yang berbeda tentang OPA ini. Selain itu, manajer memberikan perhatian khusus pada pembuatan sistem dan strategi untuk mengelola hak organisasi publik. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa tugas dilakukan dengan baik dan efisien (Nugroho, 2016).

b. *New Public Management* (NPM)

Dari tahun 1980an hingga 1990an, Paradigma Manajemen Publik Baru (NPM) muncul. Prinsip utama dari paradigma NPM adalah menggerakkan administrasi negara dengan cara yang sama seperti menggerakkan sektor bisnis. Ini berarti mengatasi masalah di sektor publik dengan menggunakan pemerintah seperti pasar atau bisnis. Untuk menghadapi tantangan era globalisasi, teknik ini harus digunakan untuk menyiapkan birokrasi lama yang lamban, kaku, dan birokratis. David Osborne dan Ted Gaebler menawarkan ide "*Reinventing Government*" pada tahun 1992, yang bertujuan untuk menumbuhkan semangat kewirausahaan dalam sistem administrasi negara dapat diimplementasikan melalui penggunaan model seperti NPM (Jaya, 2014).

c. *New Public Service (NPS)*

Paradigma New Public Service (NPS), sejenis paradigma NPM, melihat masyarakat sebagai pelanggan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi kepada seluruh masyarakat, seperti yang ditekankan oleh *New Public Service*. Pelayanan publik baru juga merupakan hak setiap masyarakat. Ini didasarkan pada teori demokratis yang mengatakan bahwa kepentingan publik adalah hasil dari percakapan antara pemangku kepentingan dan pemerintah yang melayani masyarakat, dan bahwa sasaran kebijakan dapat dicapai melalui pembentukan kondisi antara lembaga publik, non-profit, dan swasta (Ch Soselisa & Puturu, 2021).

Dalam konteks ini, Denhardt (2003: 42-43) menjelaskan prinsip *the new public service* secara menyeluruh sebagai berikut:

1. Membantu warga, bukan pelanggan: kepentingan publik, atau kepentingan bersama, merupakan hasil dari dialog mengenai nilai-nilai kolektif, bukan sekadar akumulasi kepentingan pribadi. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan keinginan individu atau pelanggan, melainkan lebih menekankan pada pembangunan kerja sama yang solid dan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara, serta antar sesama warga itu sendiri.
2. Menemukan kepentingan publik: tugas administrator publik adalah membantu membangun pemahaman yang lebih baik tentang kepentingan publik. Ini menunjukkan bahwa administrasi publik harus berkonsentrasi pada membangun pengambilan keputusan harus memperhatikan kepentingan kolektif dan

tanggung jawab sosial, bukan sekadar mengejar solusi yang cepat dan bersifat pribadi.

3. Nilai kewarganegaraan daripada wirausaha: studi ini menunjukkan bahwa pelayan publik dan warga negara yang berkomitmen untuk memberikan kontribusi signifikan pada masyarakat lebih efektif menjaga kepentingan publik daripada manajer yang bertindak seolah-olah pemerintah milik mereka sendiri.
4. Berpikir strategis, bertindak demokratis: upaya kolaboratif dan proses bersama dapat dimanfaatkan untuk merancang kebijakan dan program yang lebih efisien serta bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan publik. Ini menunjukkan bahwa upaya kolaboratif dan proses bersama diperlukan untuk mencapai kebijakan dan program yang mengatasi kebutuhan publik secara efektif dan bertanggung jawab.
5. Diakui bahwa tanggung jawab tidak mudah; pelayan publik harus mempertimbangkan lebih dari sekadar pasar, tetapi juga nilai-nilai masyarakat, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Ini menunjukkan bahwa pelayan publik harus mempertimbangkan faktor di luar pasar, seperti mematuhi hukum dan konstitusi, mempertimbangkan nilai-nilai masyarakat, dan mempertimbangkan kepentingan warga negara.

d. *Governance*

Dikutip dari (Dahlia, 2023) Chandoke (1995) mengatakan bahwa di beberapa negara maju, paradigma pemerintahan pertama kali muncul sebagai tanggapan terhadap peran pemerintah yang terbatas. Menurut Frederick Arthur William Rhodes, "tata kelola" mengacu pada perubahan tata kelola. Dalam arti lebih luas,

kata ini dapat mengacu pada metode pengaturan sosial yang baru, proses tata kelola yang berubah, atau kondisi peraturan yang berubah (Rhodes, 1996).

Dikutip dari (Faharudin, 2023) Dalam bahasa Inggris, "*governance*" mengacu pada tindakan, pola, fakta, dan kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan (Slamat et al., 2019). Menurut Jan Kooiman (1993), *governance* didefinisikan sebagai serangkaian interaksi sosial politik dalam pemerintahan yang mencakup kolaborasi dengan masyarakat dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan kepentingan publik, serta peran pemerintah dalam mengatur dan mengelola kepentingan tersebut, merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan bersama. Pemerintah berfungsi tidak hanya sebagai pengatur, tetapi juga sebagai fasilitator yang memastikan partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan kepentingan umum. Pendekatan *governance* berpendapat bahwa negara atau pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya entitas atau aktor yang mampu menyediakan berbagai layanan publik secara ekonomis dan adil di era global modern. Oleh karena itu, paradigma pemerintahan menekankan pentingnya kemitraan (*partnership*) dan jaringan (*networking*) antara berbagai pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan urusan publik (Ismowati, 2018).

1.5.5 Government

Government atau pemerintah mengacu pada lembaga atau badan yang memiliki otoritas untuk menetapkan dan menerapkan undang-undang dan peraturan dalam suatu negara, wilayah, atau komunitas tertentu yang memiliki otoritas untuk menetapkan dan membuat hukum untuk mengatur kehidupan masyarakat dalam suatu wilayah tertentu. Pemerintah memiliki kekuasaan untuk mengambil

keputusan yang mengikat bagi seluruh warga negara atau penduduk di wilayah tersebut (Nurdin, 2017).

Pemerintah adalah badan atau lembaga yang menjalankan kegiatan pemerintahan. Aktor yang memerintah berada di atas, dan sifat dan hubungan mereka berhierarki. Hanya ada satu elemen yang terlibat, yaitu institusi pemerintahan, yang mencapai tujuan negara melalui kepatuhan warga negara (Yusuf, 2021).

1.5.6 Governance

Dikutip dari (Hidayah, 2023) *Governance* adalah istilah yang mengacu pada cara mengelola urusan publik. Menurut World Bank, *governance* adalah "bagaimana kekuasaan pemerintah digunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk kemajuan masyarakat." (Mardiasmo, 2004:23) Menurut UNDP, *governance* adalah "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affairs at all levels.*" Kekuatan kesadaran terprogram tata kelola yang baik hanya mungkin terjadi jika terdapat kesetaraan peran tiga pilar yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. ketiganya memiliki tanggung jawab. *Governance* atau tata kelola merujuk pada sistem dan proses yang mengatur hubungan dan interaksi antara berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pengawasan suatu kegiatan atau organisasi. *Governance* dapat diterapkan dalam berbagai konteks, seperti pemerintahan, organisasi publik, perusahaan, lembaga non-profit, dan lain-lain. Tujuan utama *governance* adalah untuk menciptakan tata kelola yang baik (*good*

governance), yang mendorong pengambilan keputusan yang bertanggung jawab, terbuka, terlibat, dan berfokus pada kepentingan bersama (Susilowati, 2022).

1.5.7 *Good Governance*

Dikutip dari (Hidayah, 2023) *Governance* dikenal juga sebagai tata kelola, mencakup sistem dan proses yang mengatur hubungan dan interaksi antara berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pengawasan suatu kegiatan atau organisasi. *Governance* dapat diterapkan dalam berbagai situasi, organisasi publik, perusahaan, lembaga non-profit, dan sebagainya. Tujuan utama dari *governance* adalah membangun tata kelola yang baik, atau tata kelola yang baik, yang mendorong pengambilan keputusan yang bertanggung jawab, transparan, partisipatif, dan berfokus pada kepentingan bersama (Dwiyanto, 2005 : 82).

Dikutip dari (Nurhidayat, 2023) *Good Governance* adalah salah satunya penyedia layanan pembangunan yang bertanggung jawab adalah tentang prinsip-prinsip demokrasi lebih efisien, lebih baik di bidang politik dan administrasi khususnya disiplin dan anggaran kegiatan, pelayanan, fasilitas dan Infrastruktur. Prinsip-prinsip *good governance* ini ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, demokratis, efektif, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Prinsip *governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merujuk pada seperangkat prinsip dan nilai-nilai yang menjadi pedoman atau panduan dalam menjalankan pemerintahan yang efektif dan bertanggung jawab.

Berikut adalah prinsip-prinsip utama dalam *good governance* :

1. Partisipasi (*Participation*)
 - a. Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan.
 - b. Adanya kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)
 - a. Kerangka hukum yang adil dan ditegakkan secara konsisten.
 - b. Perlindungan hak asasi manusia dan kesetaraan di hadapan hukum.
3. Transparansi (*Transparency*)
 - a. Keterbukaan informasi dan proses pengambilan keputusan yang dapat diakses oleh publik.
 - b. Adanya akuntabilitas dari pemerintah terhadap masyarakat.
4. Responsivitas (*Responsiveness*)
 - a. Kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara tepat dan cepat.
 - b. Pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kepuasan masyarakat.
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)
 - a. Koordinasi dan mediasi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus dalam pembuatan kebijakan.
 - b. Memprioritaskan kepentingan masyarakat secara luas.
6. Keadilan (*Equity*)
 - a. Perlakuan yang adil dan setara terhadap semua kelompok masyarakat.

- b. Kesempatan yang sama dalam memperoleh kesejahteraan dan keadilan sosial.

7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

- a. Pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan.
- b. Pelaksanaan proses dan prosedur yang efektif dan efisien.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

- a. Pertanggungjawaban kepada masyarakat atas keputusan dan tindakan yang diambil.
- b. Pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

- a. Pemimpin dan pemerintah memiliki visi ke depan yang luas dan jangka panjang.
- b. Perencanaan pembangunan yang sistematis dan berkesinambungan.

1.5.8 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam mengembangkan, merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan kata lain, manajemen pelayanan publik juga mencakup perencanaan dan pelaksanaan, termasuk mengarahkan atau mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan agar tujuan pelayanan publik tercapai (Pangkey & Rantung, 2023).

Menurut (Ratminto & Winarsih, 2015), manajemen pelayanan publik merupakan usaha untuk mengelola berbagai aspek dalam proses penyediaan, penyiapan, dan pengiriman barang serta jasa kepada masyarakat, yang juga meliputi

perencanaan dan pelaksanaannya. Tujuannya adalah untuk mengarahkan dan mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut (Sumigar dkk., 2018) mengartikan manajemen pelayanan publik sebagai proses kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan umum atau individu melalui cara yang tepat, serta untuk memastikan kepuasan pihak yang dilayani. Administrasi pelayanan publik, selain harus berfungsi dengan baik, juga harus mampu mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

1.5.9 Pelayanan Administrasi

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008: 571), "pelayanan" berasal dari kata "layan", yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, dan "perihal", yang berarti melayani. Oleh karena itu, pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses di mana seseorang memenuhi kebutuhan mereka melalui tindakan orang lain. Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi untuk membantu dan membantu orang lain disebut pelayanan administrasi. Layanan administrasi mencakup berbagai jenis layanan seperti pencatatan, pengambilan keputusan, dan dokumentasi, yang menghasilkan produk akhir seperti dokumen resmi seperti izin dan sertifikat (Mursyidah & Ap, 2020).

Dikutip dalam (Rosmini, 2012), amanah masyarakat adalah definisi pelayanan publik, menurut Roth, Lewis, dan Gilman (2005: 22). Masyarakat mengharapkan bahwa pelayanan publik menangani sumber daya keuangan dengan tepat dan jujur dan dapat bertanggung jawab kepada masyarakat. Kepercayaan

masyarakat dibangun oleh pelayanan publik yang adil dan akuntabel. Kepercayaan publik dan etika dalam pelayanan sipil adalah pilar pemerintahan yang baik.

Dikutip dari (Oktafiyana & Apriani, 2021) Administrasi publik dapat dilakukan oleh siapa saja. Administrasi publik adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, yang didorong oleh faktor material, untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-haknya, dengan melalui sistem, prosedur, dan metode yang telah ditetapkan (Moenir, 2010).

a. Pelayanan dengan lisan

Data, humas, dan pakar pelayanan lisan lainnya hadir untuk memberikan penjelasan dan distribusi data kepada mereka yang membutuhkannya, sehingga dukungan dapat diberikan dengan paling efisien. Oleh karena itu, sangat penting untuk berkonsentrasi pada kondisi yang harus dipenuhi oleh penghibur administrasi dan memiliki kemampuan untuk memberikan klarifikasi tanpa hambatan tentang apa yang diperlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Administrasi yang tersusun adalah jenis layanan yang sangat jelas untuk menyelesaikan tugas, baik dari segi jumlah maupun pekerjaannya. Karena faktor biaya, administrasi yang tersusun dapat memenuhi kebutuhan.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Akibatnya, 70-80% administrasi diselesaikan oleh pejabat di tingkat bawah dan pusat, sehingga kemampuan dan keahlian pejabat sangat penting untuk hasil kerja.

1.5.10 Optimalisasi Pelayanan Publik

Menurut Tim Prima Pena (2015: 562), Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimisasi adalah mengoptimalkan untuk yang terbaik, terbaik, sempurna, terbaik, paling menguntungkan. Menurut Hotniar Siringo-ringo (2005: 4), optimalisasi adalah proses mencari solusi terbaik, dan jika tujuan optimasi adalah memaksimalkan keuntungan, belum tentu tujuan optimasi adalah memaksimalkan keuntungan.

Optimalisasi pelayanan publik menurut para ahli mencakup berbagai aspek, mulai dari inovasi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, manajemen sumber daya manusia, hingga kolaborasi antar lembaga. Optimalisasi pelayanan publik dapat didefinisikan Sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas, produktivitas, serta kualitas layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Pendekatan yang holistik dan berbasis data sangat diperlukan mencapai pelayanan publik yang berkualitas tinggi yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan bertindak sesuai pedoman yang berlaku. Proses ini melibatkan penilaian dan perbaikan terus-menerus terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk prosedur, sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi. Dengan menerapkan pendekatan berbasis data, pemerintah dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengimplementasikan solusi yang tepat. Penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses administrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai juga sangat penting untuk memastikan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas. Umpan balik dari masyarakat menjadi

sumber informasi yang berharga untuk mengetahui kepuasan pengguna dan mengidentifikasi masalah yang ada. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan (Fitzgerald dkk, 1996 dikutip oleh (Nasution, 2023)).

1.5.11 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat dan sesuai harapan. Wyckof (1990), seperti yang disebutkan oleh Tjiptono (2005), menggambarkan mutu pelayanan sebagai derajat keunggulan yang diharapkan dan pengawasan terhadap derajat tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Wijanarko, 2012).

Kualitas pelayanan diartikan sebagai "cerminan penilaian konsumen terhadap layanan yang diperoleh pada waktu tertentu", menurut Parasuraman et al. (1988) dalam (Utami, 2017).

Sampara (1999) Seperti dikutip oleh Hardiansyah (2011:35), kemampuan untuk memberikan layanan kepada konsumen dengan mematuhi standar yang telah ditentukan untuk menyajikan layanan berkualitas tinggi disebut sebagai kualitas pelayanan. Ibrahim menyatakan dalam Hardiansyah bahwa kualitas layanan publik adalah keadaan yang selalu berubah yang berkaitan dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan. Saat layanan publik diberikan, penilaian kualitasnya dibuat (Mahkamah Konstitusi, 2023).

Menurut Goetsch dan Davis yang tercantum dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan terkait dengan bagaimana harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Pelayanan dipandang berkualitas ketika produk dan jasa yang disediakan ini sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan (Mahkamah Konstitusi, 2022).

Indrasari (2019:62) menyatakan bahwa ada dua kategori kualitas pelayanan konsumen yaitu kualitas yang baik dan kualitas yang buruk dan menekankan bahwa kualitas pelayanan bukanlah sesuatu yang tetap atau kaku, tetapi fleksibel dan dapat diubah dengan meningkatkan kualitasnya (Apriliana & Sukaris, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung keberhasilan pelayanan kepada masyarakat, diperlukan suatu tata cara atau prosedur pengelolaan layanan yang dikenal sebagai manajemen pelayanan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan dan faktor pendorong.

a. Lovelock & Wirtz (2011) mengidentifikasi beberapa indikator kualitas pelayanan publik :

1. Efisiensi: Kemudahan penggunaan dan akses terhadap informasi atau layanan.
2. Reliabilitas: Kecepatan dan kelayakan dalam mengakses, menggunakan, dan menerima layanan.
3. Kepercayaan: Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap situs pelayanan, keamanan informasi pribadi, dan kelancaran layanan.
4. Dukungan masyarakat: Bantuan yang diberikan oleh pelayanan kepada masyarakat dan hubungan antara masyarakat dengan aparat pemerintah.

b. Tjiptono dan Chandra (2016) mengidentifikasi lima faktor pendorong utama kualitas layanan:

1. Bukti langsung

Faktor yang mendukung pelayanan penerbitan KIA, seperti desain kop surat yang profesional dan penggunaan bahasa yang jelas, sederhana, dan ramah yang dapat memberikan bukti langsung untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang tinggi kepada masyarakat dalam proses pendaftaran dan pencetakan KIA.

2. Keandalan

Keandalan dalam penerbitan KIA tercermin dari layanan baik dalam memenuhi permintaan masyarakat

3. Ketanggapan

Faktor daya tanggap merujuk pada kesiapan petugas dalam memberikan informasi terkait persyaratan, prosedur, serta estimasi waktu penerbitan KIA.

4. Jaminan

Jaminan dalam pelayanan KIA meliputi kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya, tanpa kesalahan pada data atau informasi, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kepastian terhadap prosedur yang transparan, serta perlindungan terhadap data pribadi pemohon yang aman.

5. Empati

Empati dalam pelayanan KIA mencakup pemahaman terhadap situasi masyarakat, seperti orang tua yang membawa anak kecil, pemohon dari

kelompok rentan, atau mereka yang menghadapi kendala administrasi tertentu.

Pemerintah terus memperbaiki proses pelayanan publik karena perkembangan teknologi yang pesat setiap tahunnya dan keinginan masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro adalah akses jalan yang terbatas, gangguan jaringan, dan pemadaman listrik yang terkadang terjadi. Hal-hal ini tentu menghambat proses pelayanan publik dan dapat menyebabkan pelayanan menjadi lebih lambat dan memerlukan lebih banyak waktu untuk diselesaikan.

Adapun faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2006) melibatkan berbagai aspek, antara lain:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan tingginya jumlah pemohon KIA.
- b. Kurangnya kompetensi dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Sarana dan Prasarana Pendukung

- a. Kendala pada ketersediaan blangko KIA.
- b. Terbatasnya peralatan dan teknologi pendukung.

3. Anggaran dan Pembiayaan

- a. Keterbatasan anggaran untuk pengadaan blangko KIA.
- b. Keterbatasan Pembiayaan untuk Pemeliharaan Peralatan dan Teknologi.

4. Regulasi dan Kebijakan

- a. Perbedaan interpretasi dalam implementasi kebijakan.
- b. Kurangnya regulasi tentang standarisasi fisik KIA.

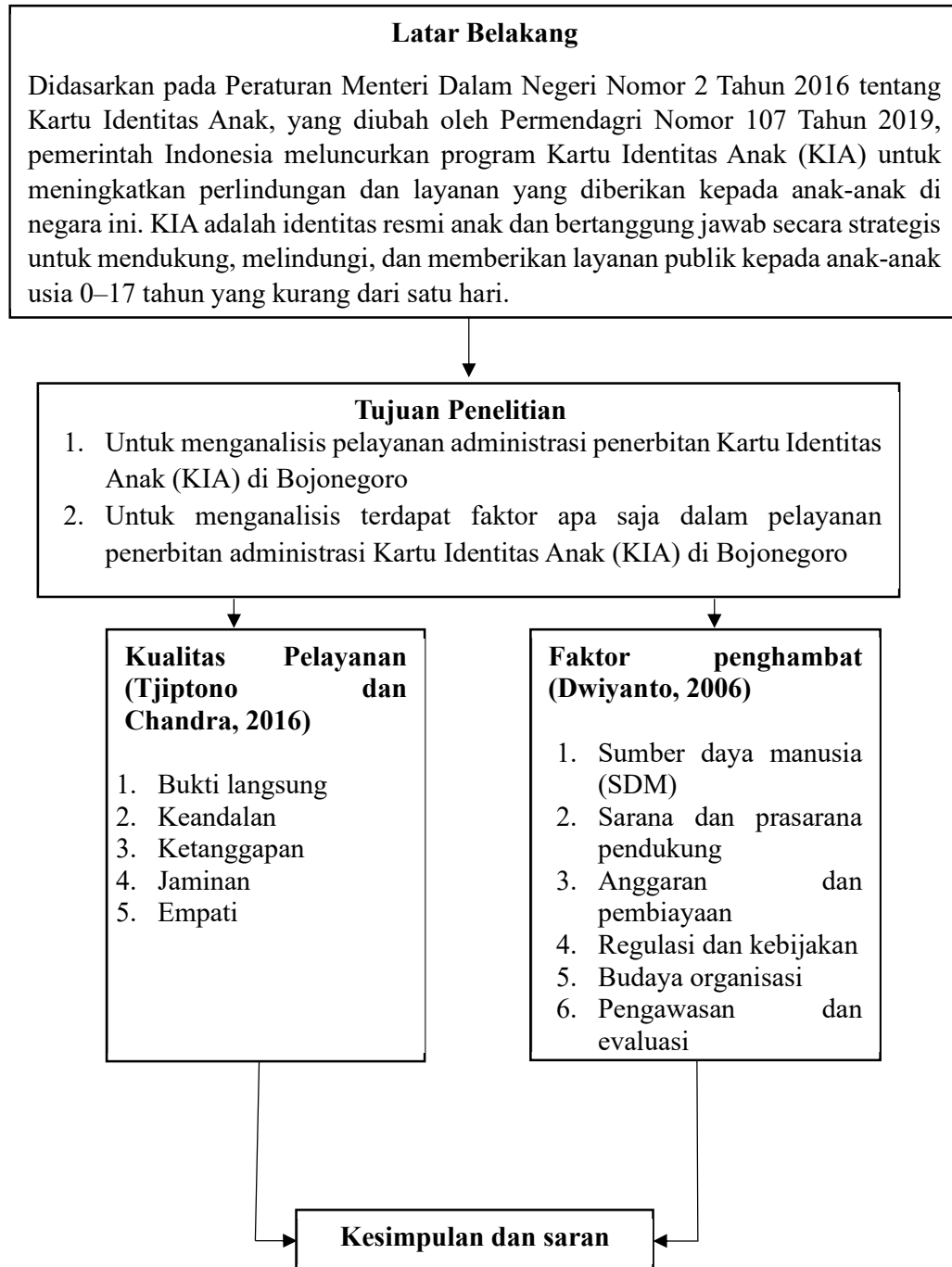
5. Budaya Organisasi

- a. Budaya kerja yang kurang responsif terhadap masyarakat.
- b. Sikap pegawai yang kurang ramah dan profesional.

6. Pengawasan dan Evaluasi

- a. Kurangnya pengawasan yang dilakukan dapat melibatkan kesalahan teknis terhadap proses penerbitan KIA.
- b. Kurangnya partisipasi dan umpan balik masyarakat dalam proses evaluasi.
- c. Dampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik.

1.6 Kerangka Penelitian



1.7 Operasional Konsep

Operasional konsep yang dijelaskan oleh Sugiyono (2012) menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan guna mengembangkan metode pengukuran yang lebih baik untuk melakukan replikasi pengukuran.

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

Fokus Penelitian	Fenomena	Indikasi Penelitian
Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro	Bukti Langsung	1. Perlengkapan. Tersedianya desain kop surat KIA, kejelasan informasi dalam dokumen resmi, keterbacaan data pada KIA, seperti desain kop surat yang profesional dan penggunaan bahasa yang jelas, sederhana, dan ramah yang dapat memberikan bukti langsung untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang tinggi kepada masyarakat dalam proses pendaftaran dan pencetakan KIA.
	Kehandalan	1. Kemampuan Menyelesaikan Tugas dengan Cepat. Mengukur seberapa efisien pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan, termasuk kecepatan dalam menangani permintaan atau menyelesaikan proses administrasi. Indikator ini memastikan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan. 2. Ketepatan dan Akurasi dalam Pelayanan. Menilai kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang bebas dari kesalahan atau kekeliruan, sehingga hasil

		layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. 3. Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Janji. Mengacu pada komitmen pegawai dalam memenuhi janji pelayanan yang telah disampaikan, baik terkait prosedur, kualitas, maupun waktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugas. 4. Keandalan dalam Menyediakan Layanan. Mengukur sejauh mana pegawai dapat diandalkan untuk memberikan layanan secara konsisten, baik dalam kualitas maupun dalam kemampuan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan.
	Ketanggapan	1. Kemampuan Menginformasikan Layanan. Menilai sejauh mana pegawai dapat menyediakan informasi yang tepat, jelas, dan sederhana dipahami terkait layanan yang tersedia. Indikator ini mencakup kemampuan pegawai dalam menjelaskan prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian layanan. 2. Merespons Permintaan Pengguna Layanan. Mengukur kemampuan pegawai dalam menangani dan memenuhi permintaan, pertanyaan, atau keluhan yang diajukan oleh

		pengguna jasa secara proaktif dan sopan. Respons yang cepat dan tepat menunjukkan tingkat profesionalisme dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengguna. 3. Kecepatan dalam Memberikan Layanan. Menilai efisiensi waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan mencakup pengukuran durasi dari penerimaan permintaan hingga penyelesaian layanan. Indikator ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana waktu yang dibutuhkan dalam menyediakan layanan dapat dilakukan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, dengan menilai ketepatan waktu dalam setiap tahap pelayanan yang diberikan.
	Jaminan	1. Perilaku Ramah dan Santun. Menilai cara pegawai berinteraksi dengan masyarakat, seperti berbicara dengan sopan, menunjukkan keramahan, serta menghormati kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Perilaku yang ramah dan santun dapat menciptakan suasana yang nyaman selama proses pelayanan. 2. Pemberian Pelayanan yang Aman. Menilai sejauh mana pegawai dapat memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa terlindungi, baik dari segi informasi, proses, maupun hasil layanan. Rasa aman ini meliputi

		kepercayaan masyarakat terhadap integritas pegawai dalam menangani data pribadi maupun dalam memberikan solusi atas permasalahan. 3. Keterampilan dalam Memberikan Pelayanan. Menilai kemampuan pegawai untuk menangani setiap tahapan pelayanan secara profesional, agar masyarakat merasa yakin dan tenang dengan hasil layanan yang disediakan.
	Empati	1. Pemahaman Terhadap Kondisi Masyarakat. Mengukur sejauh mana pegawai mampu memahami kebutuhan, situasi, dan karakteristik masyarakat yang dilayani. Pemahaman ini mencakup kepekaan terhadap perbedaan individu, seperti latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya masyarakat. 2. Pengutamaan Kepentingan Masyarakat. Menilai kemampuan pegawai untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau administratif. Hal ini mencerminkan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. 3. Pemberian Perhatian Personal. Mengukur sejauh mana pegawai memberikan perhatian khusus kepada masyarakat secara individual, seperti mendengarkan

		keluhan, memberikan solusi yang sesuai, dan menunjukkan sikap peduli yang tulus. 4. Keterlibatan dalam Menyelesaikan Masalah Masyarakat. Menilai sejauh mana pegawai berperan aktif dalam membantu masyarakat mengatasi permasalahan terkait pelayanan dengan cara yang mendukung dan solutif.
Faktor penghambat	Sumber daya manusia (SDM)	1. Keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan tingginya jumlah pemohon KIA. Mengukur sejauh mana jumlah petugas yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pendaftaran KIA dan memastikan pelayanan dilakukan tepat waktu. 2. Kurangnya kompetensi dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Mengukur kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dengan efektif, efisien, dan sesuai standar. Ini mencakup pengetahuan tentang prosedur yang benar, keterampilan teknis dalam menggunakan sistem atau alat, serta kemampuan berkomunikasi dan bersikap profesional dalam melayani masyarakat.
	Sarana dan prasarana pendukung	1. Kendala pada ketersediaan blangko KIA.

		Mengukur sejauh mana pasokan blangko KIA cukup untuk memenuhi kebutuhan pembuatan kartu identitas anak. Hal ini menilai apakah adanya kekurangan atau keterlambatan dalam distribusi blangko mempengaruhi kelancaran proses penerbitan KIA. 2. Terbatasnya peralatan dan teknologi pendukung. Mengukur sejauh mana peralatan / bahan dan sistem yang ada mendukung kelancaran proses pelayanan dalam pemrosesan permohonan KIA.
	Anggaran dan pembiayaan	1. Keterbatasan anggaran untuk pengadaan blangko KIA. Mengukur sejauh mana dana yang tersedia mencukupi untuk memenuhi kebutuhan blangko dalam proses penerbitan KIA. Hal ini menilai apakah anggaran yang terbatas menghambat kelancaran distribusi blangko, yang dapat menyebabkan kekurangan stok dan memperlambat proses pelayanan. 2. Keterbatasan Pembiayaan untuk Pemeliharaan Peralatan dan Teknologi. Mengukur sejauh mana dana yang tersedia mencukupi untuk menjaga dan memperbaiki peralatan serta sistem teknologi yang digunakan dalam pelayanan KIA
	Regulasi dan kebijakan	1. Perbedaan interpretasi dalam implementasi kebijakan.

		Dinilai berdasarkan kepatuhan, konsistensi, efektivitas, serta dampaknya terhadap masyarakat dan koordinasi antar pelaksana. Pengukuran dilakukan dengan menilai sejauh mana pelaksana memahami dan menerapkan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 2. Kurangnya regulasi tentang standarisasi fisik KIA. Meninjau sejauh mana perbedaan dalam desain, ukuran, bahan, serta elemen keamanan KIA di berbagai daerah mempengaruhi validitas dan fungsinya sebagai dokumen resmi.
	Budaya organisasi	1. Budaya kerja yang kurang responsif terhadap masyarakat. Mengukur seberapa cepat petugas menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permohonan untuk membantu masyarakat dengan optimal. 2. Sikap pegawai yang kurang ramah dan profesional. Menilai pegawai dalam memberikan pelayanan permohonan KIA yang tidak menunjukkan keramahan, etika, atau keterampilan kerja yang baik.
	Pengawasan dan evaluasi	1. Kurangnya pengawasan yang dilakukan dapat melibatkan kesalahan teknis terhadap proses penerbitan KIA. Mengukur efektivitas mekanisme pengawasan dan evaluasi yang dilaksanakan oleh pihak-pihak terkait dalam mengevaluasi kinerja proses penerbitan KIA. Pengawasan yang lemah dapat

		menyebabkan rendahnya akuntabilitas, ketidakefisienan, serta sulitnya mengidentifikasi permasalahan atau kekurangan dalam pelayanan. 2. Kurangnya partisipasi dan umpan balik masyarakat dalam proses evaluasi. Menilai sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan publik. Kurangnya keterlibatan masyarakat dapat mengurangi transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. 3. Dampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Lemahnya pengawasan dan evaluasi serta minimnya partisipasi masyarakat dapat mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dan berkurangnya tingkat keyakinan masyarakat.
--	--	---

Sumber : diolah peneliti (2024).

1.8 Argumen Penelitian

Salah satu terobosan dalam pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan adalah pengenalan Kartu Identitas Anak (KIA), yang ditujukan untuk memberikan anak-anak Indonesia identitas resmi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) menerbitkan KIA sebagai salah satu layanan mereka. Salah satu tujuan utama dari penerbitan KIA adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memiliki identitas resmi sejak usia

dini. Sasaran lainnya adalah memberikan akses ke berbagai layanan publik yang membutuhkan identitas.

Dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kabupaten Bojonegoro menghadapi banyak tantangan dalam pelaksanaan administrasi penerbitan KIA. Beberapa hambatan termasuk kurangnya sosialisasi masyarakat dan kurangnya responsif petugas, proses birokrasi yang rumit, dan kekurangan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Oleh sebab itu, penelitian mengenai mutu administrasi penerbitan KIA di Kabupaten Bojonegoro sangatlah signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa efektif Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dengan menganalisis berbagai aspek kualitas layanan, termasuk bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan komprehensif mengenai keunggulan dan kekurangan layanan penerbitan KIA serta menjadi landasan bagi penyusunan rekomendasi kebijakan yang berpotensi meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi penerbitan KIA tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan proses, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara menyediakan akses yang mudah, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan berkualitas di Kabupaten Bojonegoro.

1.9 Metodologi Penelitian

Menurut Wimmer dan Dominick dalam Morissan (2012), penelitian merupakan usaha untuk mengungkap sesuatu yang baru. Agar memperoleh informasi yang relevan dengan isu dan tujuan penelitian, diperlukan sebuah desain atau rencana kerja komprehensif yang mencakup metode ilmiah yang operasional, serta penjabaran keputusan dan alasan ilmiah yang mendasarinya.

Sesuai dengan Kartono (1998: 20), metode penelitian merupakan suatu pendekatan berpikir dan bertindak yang sepenuhnya mempersiapkan individu untuk melaksanakan penelitian dan meraih tujuan penelitian, atau sebuah pembelajaran mengenai metode yang diterapkan dalam proses penelitian. Metode penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini dipilih berdasarkan beberapa alasan:

- 1) Lebih mudah beradaptasi dengan realitas yang beragam,
 - 2) Menyampaikan secara langsung keterkaitan antara peneliti dan informan, serta
 - 3) Lebih sensitif dan mampu beradaptasi dengan pola-pola nilai yang terdapat
- (Maloeng, 2007: 10-13).

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif bukan sekadar untuk mencari hubungan sebab-akibat, tetapi juga untuk memahami konteks atau situasi tertentu, menggali dan mendalami fenomena yang ada, serta menginterpretasikan atau menyimpulkan berbagai makna yang terkandung dalam masalah yang diteliti berdasarkan situasi yang terjadi. Tujuan dari penelitian kualitatif bukan sekadar untuk mencari hubungan sebab-akibat,

tetapi juga untuk memahami konteks atau situasi tertentu, menggali dan mendalami fenomena yang ada, serta menginterpretasikan atau menyimpulkan berbagai makna yang terkandung dalam masalah yang diteliti berdasarkan situasi yang terjadi. Penelitian kualitatif deskriptif menggunakan pengolahan data (Djam'an Satori, 2011: 23). Dalam kajian ini diterapkan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh meliputi transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, dokumen pribadi, serta catatan atau memorandum yang disusun secara logis dan sistematis melalui penafsiran data dan penjelasan (Bahri, 2017: 73). Metode Kualitatif merupakan pendekatan yang lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan perilaku manusia. Penelitian ini tidak berfokus pada pengumpulan data statistik, melainkan menggunakan teknik analisis mendalam untuk menggali makna dan konteks dari data yang diperoleh. Salah satu jenis metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah *narrative research*, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis cerita atau narasi individu untuk memahami pengalaman hidup mereka secara lebih komprehensif. Metode ini sangat relevan dalam penelitian tentang kualitas penerbitan kartu identitas anak, di mana peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana orang tua dan anak merasakan dan mengalami proses penerbitan tersebut. Karena dalam penelitian ini peneliti menjelaskan permasalahan secara teoritis berdasarkan informasi baru kemudian dilanjutkan dengan penjelasan umum dan empiris terkait informasi dengan data permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, kemudian menarik kesimpulan berdasarkan teori yang diterapkan berdasarkan masalah yang ada, dan terakhir, secara empiris menjelaskan fokus

penerapan. Penelitian ini menggunakan *triangulasi* (kombinasi), analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif, dan hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Saryono (2010) menjelaskan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menyelidiki, menemukan, menjelaskan, dan melaporkan karakteristik atau sifat dampak sosial yang tidak dapat diidentifikasi.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian deskriptif dan eksploratif adalah dua jenis penelitian. Penelitian deskriptif adalah upaya untuk memecahkan masalah dengan membandingkan, mengklasifikasikan, dan menentukan hubungan antara gejala tertentu. Namun, penelitian eksploratif digunakan untuk membangun masalah secara menyeluruh dan meningkatkan pengetahuan tentang gejala tertentu (Rangkuti, 2016).

Peneliti membuat keputusan untuk menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sukmadinata (2006) mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang mengungkapkan dan menjelaskan fenomena alam dan sosial yang ada dan terjadi dalam kehidupan masyarakat secara lebih rinci dan mendalam. Penelitian ini memiliki dua tujuan. Tujuan pertama adalah untuk mengetahui perkembangan fisik atau frekuensi fenomena sosial tertentu. Tujuan kedua adalah untuk memberikan penjelasan (penjelasan) *eksplanatory*. Untuk mendapatkan informasi tentang keadaan variabel, tema, gejala, atau keadaan saat ini, penelitian ini memberikan gambaran tentang latar belakang dan interaksi yang kompleks dari partisipan, serta variabel-variabel dari perspektif dan dimensi partisipan. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan fakta atau realitas fenomena

sosial tertentu secara keseluruhan dan memberikan perspektif bebas terhadap situasi atau masalah yang muncul.

Dalam definisi ini disajikan kata-kata tertentu yang menjelaskan aspek-aspek yang berkaitan dengan hubungan, akibat yang ditimbulkan, dan kemungkinan pemecahan yang dapat ditemukan dalam kegiatan penelitian, sehingga memungkinkan peneliti untuk memilih suatu objek sebagai fokus penelitian. Tujuan dan hasil penelitian kemudian dijelaskan secara rinci dan konkrit dalam laporan penelitian, dimana tujuan penelitian adalah untuk mengungkap suatu fakta atau fenomena sosial yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro serta memberikan gambaran yang objektif dari penyelidikan aktivitas kondisi atau permasalahan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

1.9.2 Situs Penelitian

Iskandar (2008: 219), tempat penelitian merupakan keadaan dan keadaan lingkungan yang berkaitan dengan isu yang ada saat ini. Setelah menganalisis teori yang mendalam. Moeleong (2000:86) menyarankan untuk menjajaki lapangan untuk memastikan bahwa lokasi penelitian sesuai dengan keadaan lapangan. Sebaliknya, keterbatasan praktis dan geografis seperti waktu, biaya, dan tenaga juga harus dipertimbangkan saat memilih lokasi. Sebagaimana dinyatakan oleh Nasution (2003: 43), lokasi penelitian adalah tempat penelitian.

Situs penelitian digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi dengan mencatat keadaan sebenarnya objek. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro karena peneliti

merasa tertarik dengan lembaga tersebut. Ini karena sejak tahun 2021 hingga 2023, terdapat masalah kualitas KIA yang tidak merata dan buruk, yang berdampak pada kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang perlu diberitahu oleh peneliti tentang apa yang mereka ketahui tentang fenomena atau kasus yang diteliti. Narasumber atau informan yang akan menerima informasi atau data disebut sebagai subjek penelitian. Peneliti memilih subjek penelitian secara purposive atau sengaja, bukan secara acak. Purposive berarti subjek dipilih karena memiliki karakteristik atau kualitas tertentu yang sesuai dengan kebutuhan informasi peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti sendiri yang akan memilih subjek yang sesuai dengan karakteristik tersebut.

Menurut Morisson (2012:117), purposive atau subjek terpilih dapat didefinisikan sebagai teknik pengambilan sampel non-probabilitas dimana unit yang akan diamati atau diteliti dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti bahwa unit tersebut paling bermanfaat dan representatif. Subjek dalam penelitian akan berperan sebagai informan yang menentukan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, subjek penelitiannya adalah:

1. Kepala Bidang Kartu Identitas Anak
2. 1 Staff Bidang Kartu Identitas Anak
3. 1 Kepala Sub Bagian Perencanaan
4. 1 Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian
5. 1 Koordinator dan Operator Kecamatan Baureno

6. 1 Koordinator dan Operator Kecamatan Kepohbaru
7. 1 Koordinator dan Operator Kecamatan Sumberrejo
8. 1 Koordinator dan Operator Kecamatan Bojonegoro
9. 1 Koordinator dan Operator Kecamatan Kanor
10. 1 Orang tua anak usia 0-2 tahun
11. 1 Orang tua anak usia 0-2 tahun
12. 1 Orang tua anak usia 0-2 tahun
13. 1 Orang tua anak usia 2-5 tahun
14. 1 Orang tua anak usia 2-5 tahun
15. 1 Orang tua anak usia 2-5 tahun
16. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari
17. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari
18. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari
19. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari
20. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari
21. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari
22. 1 Orang tua anak usia 6-17 tahun kurang 1 hari

1.9.4 Jenis Data

Informasi deskriptif yang berfokus pada penafsiran dan pemahaman topik penelitian dikenal sebagai data kualitatif. Ini biasanya berupa catatan lapangan, teks, transkrip wawancara, atau dokumen lainnya. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan isi penelitian. Tipe data yang digunakan adalah tipe data kualitatif yang menampilkan permasalahan secara deskriptif dalam bentuk

tulisan atau berupa frasa, teks, kalimat, dan lain-lain. Selain itu juga terdapat informasi tabel yang berisi uraian permasalahan yang dapat dikatakan secara deskriptif.

Data kualitatif mempunyai beberapa ciri yang membedakannya dengan data kuantitatif. karakteristik ini meliputi:

- a) Subjektif: Data kualitatif menunjukkan perspektif dan pengalaman setiap subjek, termasuk pendapat mereka.
- b) Deskriptif: Data kualitatif tidak menggunakan angka atau pengukuran untuk memberikan gambaran tentang suatu peristiwa.
- c) Unik: Setiap data kualitatif tidak dapat digeneralisasi seperti data kuantitatif karena mereka unik dalam konteksnya.
- d) Kontekstual: Data kualitatif sering digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang konteks pengumpulan data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif deskriptif adalah catatan lapangan, teks tentang fenomena, hasil wawancara dengan informan, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

1.9.5 Sumber Data

Data diperoleh peneliti dari data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

- a. Diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dengan daftar pertanyaan atau pedoman wawancara.

- b. Terdapat 22 Informan meliputi Kepala Bidang Kepala Bidang Kartu Identitas Anak, Staff Bidang Kartu Identitas Anak, Kepala Sub Bagian Perencanaan, Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Koordinator dan Operator Kecamatan Baureno, Koordinator dan Operator Kecamatan Kepohbaru, Koordinator dan Operator Kecamatan Sumberrejo, Koordinator dan Operator Kecamatan Bojonegoro. Koordinator dan Operator Kecamatan Kanor, 3 orang tua anak yang berumur di bawah 0-1 tahun, 3 orang tua anak yang berumur di bawah 2-5 tahun, 7 orang tua anak yang berumur di bawah 6-17 tahun kurang 1 hari di Kabupaten Bojonegoro
- c. Diperoleh melalui observasi/pengamatan langsung di lapangan

2. Data Sekunder

- a. Diperoleh dari studi pustaka atau sumber informasi lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
- b. Peneliti tidak memperoleh data secara langsung dari sumbernya
- c. Dapat berupa tinjauan pustaka, koran, buku, data statistik, laporan, dokumen, internet, media massa, surat kabar, dll.

Data primer bersifat utama yang dikumpulkan khusus untuk penelitian ini, sementara data sekunder bersifat pelengkap yang diperoleh dari berbagai sumber lain yang relevan. Kombinasi kedua jenis data ini akan membantu peneliti memperoleh informasi yang komprehensif terkait permasalahan yang diteliti.

Data primer bersifat utama yang dikumpulkan khusus untuk penelitian ini, sementara data sekunder bersifat pelengkap yang diperoleh dari berbagai sumber

lain yang relevan. Kombinasi kedua jenis data ini akan membantu peneliti memperoleh informasi yang komprehensif terkait permasalahan yang diteliti.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Ridwan (2010) menyatakan bahwa dalam penelitian ini, metode pengumpulan data termasuk studi dokumenter, wawancara, survei, dan observasi. Penulis menggunakan pengumpulan data berikut untuk mendukung teknik pengumpulan data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian.:

1. Observasi

Menurut Ngalim Purwanto (dalam buku Basrowi & Suwandi, 2008), penelitian kualitatif berarti mencatat tingkah laku secara sistematis melalui pengamatan atau pengamatan langsung terhadap tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti. Teknik pengumpulan data observasi dilakukan melalui pengamatan langsung objek yang diteliti, seperti perilaku manusia, fenomena, atau proses perubahan.

2. Wawancara

Nazir (1988) menyatakan bahwa wawancara adalah proses mendapatkan informasi tentang kebutuhan penelitian melalui tanya jawab pribadi antara orang yang diwawancarai atau melalui wawancara dengan menggunakan alat yang disebut pedoman wawancara. Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai wawancara melibatkan komunikasi langsung dengan subjek atau informan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, dua belas informan diwawancarai untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, atau

pengetahuan tentang kualitas distribusi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2017) mendefinisikan studi dokumentasi sebagai proses pengumpulan data dan informasi dari laporan, dokumen, buku, berkas, angka tertulis, dan gambar. Dokumentasi adalah catatan peristiwa (*field note*) yang sudah berlalu dan diambil dengan alat seperti kamera dan perekam video. Dokumen dapat berupa tulisan atau gambar yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah kegiatan mencari dan menyusun data yang diperoleh ke dalam kelompok-kelompok, memilih data yang penting untuk dijadikan fokus, menarik kesimpulan dari data yang diperoleh, dan menggunakannya agar dapat dipahami oleh pembaca (Satori & Komariah, 2014) : 201).

Tujuan analisis data adalah menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dan setelah data terkumpul maka dilakukan interpretasi. Dalam menafsirkan data, penulis membuat uraian dan penjelasan atas data yang telah dikumpulkannya, yang darinya dapat diambil kesimpulan dan saran sesuai dengan tujuan penelitian ini (Efendi, 1987 : 231). Menurut Miles dan Huberman (H.B. Sutopo, 2006: 94-96), analisis mempunyai tiga komponen, yaitu: reduksi data (pengumpulan data), visualisasi data (penyajian data), penalaran (membuat kesimpulan), tujuan analisis adalah untuk

menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, dan interpretasi dilakukan setelah pengumpulan data. Menafsirkan data, penulis membuat uraian dan penjelasan atas data yang dikumpulkannya, yang darinya dapat diambil kesimpulan dan usulan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengkodean sangat diperlukan ketika menginterpretasikan data (Charmaz, 2006) (Yukhymenko et al., 2014).

Penulis memilih untuk menggunakan analisis data lapangan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap proses:

1. Reduksi Data

Peneliti akan lebih mudah melakukan pengumpulan data berikutnya dan mencari lebih banyak data jika diperlukan karena data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih spesifik. Ini dilakukan untuk membuat penarikan kesimpulan lebih mudah.

2. Penyajian Data

Penyajian data, atau penampilan data, adalah langkah berikutnya dalam analisis data. Menampilkan data memudahkan pemahaman tentang peristiwa yang terjadi dan merencanakan tindakan lanjut berdasarkan pemahaman yang diperoleh.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan komponen analisis data kualitatif. Kesimpulan yang dibuat pada tahap awal dapat dipercaya karena didukung oleh bukti yang ada dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data.

1.9.8 Kualitas Data

Kualitas data penelitian kualitatif ditentukan oleh paradigma interpretatif (konstruktivis) dan paradigma kritis. Paradigma kritis memeriksa situasi historis (sejauh mana penelitian memperhatikan konteks sosial, budaya, ekonomi, dan politik). Peraturan Bupati dan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro mengandung laporan kinerja organisasi, yang memiliki beberapa masalah. Data yang dikumpulkan peneliti berasal dari laporan ini.

Peneliti menggunakan metode triangulasi. triangulasi digunakan untuk memeriksa kredibilitas. Moleong mencapai kesimpulan dalam bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif" bahwa *triangulasi* digunakan untuk membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, metode pengumpulan data, dan teori. Oleh karena itu, untuk mendapatkan data yang dapat dipercaya dan kredibel, peneliti menggunakan metode triangulasi. Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi tingkat pelayanan administrasi yang diberikan untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Bojonegoro.